

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МИРЭА - Российский технологический университет»
(РТУ МИРЭА)

Светова Л.Н.

Психология конфликта
Учебно-методическое пособие

Москва 2023

УДК 811.111(075.8)

ББК 81.432.1я73

С24

Светова Л.Н. Психология конфликта [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие / Светова Л.Н. – М.: МИРЭА – Российский технологический университет, 2023. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

Разработанное учебно-методическое пособие содержит текстовый материал, в котором раскрываются история становления конфликтологии как науки, теория конфликтологии, практические аспекты психологии конфликта, а также глоссарий направленные на усвоение студентами терминологической базы и на формирование и развитие навыков распознавания и управления конфликтом.

Учебно-методическое пособие предназначено для организации аудиторной, внеаудиторной и самостоятельной работы студентов-бакалавров, студентов-магистрантов направления подготовки 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности» Института кибербезопасности и цифровых технологий РТУ МИРЭА.

Учебно-методическое пособие издается в авторской редакции.

Рекомендовано к изданию на заседании кафедры КБ-12 «Правовое обеспечение национальной безопасности», протокол № 6 от 24 января 2023 г.

Автор: Светова Людмила Николаевна, доцент кафедры «Правовое обеспечение национальной безопасности» РТУ МИРЭА

Рецензенты:

Пономаренко Владислав Евгеньевич, доктор юридических наук, доцент кафедры публичного права ФГБОУ ВО «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации».

Жемерикина Юлия Игоревна, канд. психологических наук, доцент кафедры информационных технологий в государственном управлении Института технологии управления РТУ МИРЭА

Системные требования:

Наличие операционной системы Windows, поддерживаемой производителем.

Наличие свободного места в оперативной памяти не менее 128 Мб.

Наличие свободного места в памяти постоянного хранения (на жестком диске) не менее 30 Мб.

Наличие интерфейса ввода информации.

Дополнительные программные средства: программа для чтения pdf-файлов (Adobe Reader).

Подписано к использованию по решению Редакционно-издательского совета

МИРЭА — Российский технологический университет.

Объем: 2.27 мб

Тираж: 10

ISBN 978-5-7339-1766-5

© Светова Л.Н., 2023

© МИРЭА – Российский

технологический университет, 2023

Оглавление

Введение	4
Глава I. История становления конфликтологии как науки	5
Тема 1. История развития конфликтологии за рубежом.....	5
Тема 2. История становления отечественной конфликтологии	8
Глава II. Теория конфликтологии	12
Тема 3. Основы общей теории конфликта.....	12
Тема 4. Типы конфликтных личностей.....	27
Тема 5. Основные виды психокомплексов в управлении конфликтом ...	41
Глава III. Практические аспекты психологии конфликта	53
Тема 6. Разрешение конфликтов.....	53
Тема 7. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения....	60
Тема 8. Эмоции и модели поведения как способ разрешения конфликтов.....	71
Тема 9. Конфликты в процессе расследования уголовного дела.	75
Глоссарий	81
Список источников и литературы	84

ВВЕДЕНИЕ

В текущих непростых социально-экономических условиях личности необходимо интегрироваться в динамично изменяющуюся систему социальных связей и взаимоотношений. До определенного времени практика обходилась без специальных знаний о конфликтах. В трансформирующихся взаимодействиях и отношениях возникает потребность в систематизации и анализе всех значимых для общества конфликтных отношений и их многообразных взаимосвязей с отношениями гармоничности, и консенсуса. Такая потребность обусловлена запросами современного общества, стремящегося к естественному функционированию и развитию, при этом целенаправленно регулируемым и, в основном, сознательно управляемым.

Психология конфликта - одна из ведущих отраслей конфликтологии, изучающая психологические закономерности и механизмы возникновения, развития, конструктивного регулирования и завершения конфликтов.

В настоящее время роль психологии конфликта среди других отраслей конфликтологии продолжает неуклонно возрастать. Предметом психологии конфликта является совершенная модель конфликтной коммуникации. Основой теории психологии конфликта выступает понятийный аппарат с его центральным звеном – категорией конфликта. Объектом психологии конфликта выступает как сама социальная жизнь, так и все многообразие реальных конфликтов.

В качестве базовых концепций конфликтов принимаются: сам конфликт, его социальное противоречие, антагонистические социальные интересы, ценности и цели, субъекты конфликта, его структура, процесс (возникновение, развитие, регулирование и разрешение), управление конфликтом.

Автор надеется, что данный материал поможет студентам и всем, кто интересуется проблемами современных конфликтов в рамках юридической деятельности, понять их суть, значение и ценность в общественной жизни.

ГЛАВА I. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУКИ

Тема 1. История развития конфликтологии за рубежом

Психология – это наука о закономерностях функционирования и развития психики как отдельной формы жизнедеятельности человека, которая заключается в его отношениях с окружающими людьми и с миром в целом.

Зарубежная психология имеет значительные традиции в изучении внутриличностных и социальных конфликтов. Большой теоретический и эмпирический материал, накопленный за почти 100-летний период, отражается в разнообразии подходов и теоретических платформ. Можно условно обозначить два этапа в истории психологии конфликта: начало XX века - 50-е годы; конец 50-х годов - настоящее время. Основанием различения служит степень выделения проблемы конфликта из ряда других проблем, рассматриваемых психологией. В первой половине века конфликт не выделялся в отдельный объект исследования, а рассматривался как составная часть более широких концепций (например, в психоанализе или социометрии). Психологов интересовали либо последствия конфликтов, либо некоторые из причин, приводящие к нему, но не сам конфликт как центральное звено исследования.

Идеи, относительно конфликтов и способов их разрешения прослеживаются в философских взглядах Ф. Бэкона, Р. Декарта, Дж. Локка, И. Канта, Г. Гегеля, К. Маркса, и др.

В истории изучения конфликта в западной социологии выделяются 3 этапа: вторая половина XIX в., первая половина XX в. и вторая половина XX в.

На первом этапе основное исследование конфликта шло в русле социалдарвинизма (Г. Спенсер) и марксистской теории. Конфликт рассматривался в самом общем плане – как противоречия, охватывающие природные процессы (конфликт между наследственностью и изменчивостью); изучались отдельные виды столкновений – классовые конфликты (К. Маркс), военные конфликты (К. Клаузевиц), конфликт между бессознательным и сознанием (З. Фрейд). Конфликт как феномен в его общих чертах не являлся специальным предметом исследования.

В первой половине XX в. наиболее активно разрабатывались функциональная теория конфликта Г. Зиммеля и структурный функционализм Т. Парсонса, который ставил задачу нахождения эффективных методик разрешения конфликтов в организациях.

Началом оформления проблемы конфликта, можно считать опубликованную в 1925 году работу Георга Зиммеля «Конфликт современной культуры», где впервые предпринята попытка рассмотреть конфликт как системное и необходимое явление культуры в целом.

На рубеже 50-60-х годов появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к этому феномену. Выделяются основные подходы, разрабатывается понятийный аппарат психологической теории конфликта.

Во второй половине XX в. были разработаны подходы, рассматривающие понятие конфликта как социального феномена. К ним относятся теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера, конфликтная модель общества Р. Дарендорфа и общая теория конфликта К. Боулдинга.

Они заложили основы современной конфликтологии, показали значение конфликтов как стимуляторов прогресса.

С середины XX века в западных странах разворачивается деятельность ряда конфликтологических центров ведущих практическую работу по разрешению конфликтов, а также специальные учебные заведения по подготовке менеджеров по конфликтам, которые активно развиваются и в настоящее время.

Среди основных направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX века выделяются следующие:

- психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);
- социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.);
- этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);
- теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);
- фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Д. Берковитц, Н. Миллер);
- поведенческое (А. Басс, А. Бандура, Р. Сире);
- социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, О. Додд, Г. Гурвич);
- интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

Психоаналитический подход связан, прежде всего, с именем Зигмунда Фрейда (1856-1939), который создал одну из первых концепций человеческой конфликтности. Несмотря на то, что Фрейд занимался преимущественно внутриличностными конфликтами, его заслугой является указание на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного. Последователь Фрейда Альфред Адлер (1870-1937) содержание конфликтов личности с микросредой видел в попытках индивида освободиться от чувств неполноценности и доминирования одних над другими. Запрудский Ю. Соци-

альный конфликт. Политический анализ. Ростов н/Дону. Издательство Ростовского университета, 1992, с.86-110

Карен Хорни (1885-1952), Эрих Фромм (1900-1980), Гарри Салливан (1892-1949) расширили понимание природы конфликта, попытались внести в нее социальный контекст. Так, Хорни основной причиной конфликтов между индивидом и его окружением считала недостаток доброжелательности со стороны близких людей, в первую очередь, родителей. В соответствии с Фроммом конфликты возникают из-за невозможности реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

В 20-30-е годы конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению Уильяма Мак-Дугалла (1871-1938) конфликты в обществе неизбежны, так как людям присущи социальные инстинкты типа страха, стадности, самоутверждения и т.д. Они передаются по наследству, поэтому люди постоянно конфликтуют

Начало этологического подхода к конфликту было положено в 30-х годах работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии Конрада Лоренца (1903-1988). Впервые в мировой науке им была высказана гипотеза о том, что главной причиной социальных конфликтов является агрессивность индивида и толпы. По мнению Лоренца, механизмы возникновения агрессивности у животных и человека однотипны, а агрессия постоянное состояние живого организма.

Исследуя проблемы групповой динамики, германо-американский психолог Курт Левин (1890-1947) разработал концепцию динамической системы поведения, которая находится под напряжением, когда нарушается равновесие между индивидом и средой. Это напряжение проявляется в виде конфликтов. Источником конфликта может быть неблагоприятный стиль деятельности лидера группы. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивидов.

Группа психологов Йельского университета (США) предложила новую гипотезу конфликта - «фрустрационно-агрессивную». В этой концепции интегрирована биосоциальная причина конфликтов - агрессивность индивида и социальная причина - фрустрация.

Представители «поведенческого направления» ищут причины конфликтов не только во врожденных качествах человека, но и в его социальном окружении, которое изменяет эти качества.

В соответствии с теорией социометрии, разработанной Джекоб (Якоб) Леви Морено (Jacob (Iacob) Levy Moreno (1892-1974), межличностные конфликты

определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу.

Вслед за основателем символического интеракционизма - американским психологом и социологом Джорджем Мидом (1863-1931) - широкий резонанс получили исследования представителей чикагской школы. По их мнению, причины конфликтов кроются в процессе социального взаимодействия. При возникновении возмущений в отношениях «индивид - среда» субъект начинает ощущать внутреннюю дисгармонию и дискомфорт. Стремясь устранить их, индивид совершает активные действия для того, чтобы приспособиться к среде. В ходе приспособления и возникают конфликты.

Анализ подходов к исследованию конфликта в рассматриваемый период сформировались в русле традиционных направлений психологии, отражая их теоретические конструкты. Эти подходы стали основой, на которую опираются западные психологи при изучении конфликтов в последние 40-45 лет. Например, в 60-е годы были опубликованы работы американского психотерапевта Эрика Берна (1902-1970), который на основе синтеза идей психоанализа и интеракционизма создал теорию трансактного анализа. По Берну структура личности («Я») включает в себя три компонента-состояния. Это - «Ребенок» (источник спонтанных эмоций, побуждений и переживаний), «Родитель» (тяготение к стереотипам, предрассудкам, обобщениям, поучениям) и «Взрослый» (рациональное и ситуативное отношение к жизни). В ходе взаимодействия людей осуществляются трансакции. Если реализуется непересекающаяся трансакция, то она обеспечивает бесконфликтные отношения. Если возникает пересекающаяся трансакция, то это сигнализирует о нарушении процесса общения, что может привести к конфликтам.

Тема 2. История становления отечественной конфликтологии

История отечественной психологии конфликта неразрывно связана с историей становления конфликтологии в целом. Поэтому психология конфликта в своем развитии прошла те же периоды и этапы, что и конфликтология:

В отечественной психологии большой вклад в изучение конфликтов внес Выготский Л.С. (1982). Он рассматривал конфликт через призму возрастных кризисов. Л.С. Выготский говорил, что в относительно устойчивые, или стабильные, возрасты развитие совершается главным образом за счет микроскопических изменений личности ребенка, которые, накапливаясь до известного предела, затем скачкообразно обнаруживаются в виде какого-либо возрастного новообразования.

Первый период - до 1924 года. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах. Кроме того, проблема насилия и ненасилия, входящая в сферу интересов конфликтологии, достаточно глубоко прорабатывается в религиозных учениях. Проблема конфликта находит свое отражение в искусстве и культуре. Уже на первых наскальных рисунках запечатлены различные конфликты, в которых участвовал человек. В этот период начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах.

Конфликт изучается в рамках психологии, философии и некоторых других наук, но не выделяется как самостоятельное явление. Среди наших соотечественников видное место в исследовании проблемы конфликта принадлежит Л.Н. Толстому, известному писателю, автору теории непротivления злу насилием.

Второй период - 1924-1990 гг. Это период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук отраслей конфликтологии, в том числе и психологии конфликта. Конфликт (правоведение, социология, психология), а к концу периода - 11 наук.

Второй период в истории развития отечественной конфликтологии включает четыре основных этапа.

Первый этап - 1924-1934 гг. Он охватывает первую «волну» публикаций. Появляются первые работы психологов и социологов по проблеме конфликта. В 1924 году публикуется научный труд П.О. Гриффина и М.И. Могилевского - русских социологов и психологов, авторов одной из первых отечественных работ по проблеме конфликта.

Второй этап - 1935-1948 гг. Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной и обстановкой в стране в целом.

В 1935-1950 гг. практически никакой работы по изучению конфликта не велось. Начиная с 1950-х гг. XX в. в печати появляются публикации, касающиеся отдельных частных видов конфликтов – в произведениях искусства, в международных отношениях, в педагогическом процессе, в спорте, в служебных и семейных отношениях. На этом этапе разрабатывается системная концепция конфликтов, которая стала предпосылкой для формирования общей теории конфликта.

Третий этап - 1949-1972 гг. В этот период ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые 25 кандидатских диссертаций.

Исследования конфликта как самостоятельного явления начинаются в философии, педагогике, исторических и политических науках.

Необходимо отметить, что в период с 20-х до середины 70-х годов психологические исследования конфликта носили фрагментарный характер. Отсутствовали работы обобщающего характера, необходимые для формирования методологической и теоретической базы изучения конфликта. Заметный вклад в развитие психологии конфликта в этот период внесли такие ученые, как Н.С. Кравчун, А.Д. Глоточкин, Н.Ф. Феденко, М.И. Дьяченко, М.Л. Гомелаури, А.И. Ушатиков, А.И. Китов и др.

Четвертый этап - 1973-1989 гг. На этом этапе, во второй половине 70-х годов появляются работы психологов, в которых предприняты попытки теоретического осмысления накопившегося эмпирического материала (Н.В. Крогиус, 1976; А.И. Донцов, Т.Д. Полозова, 1977). Предложена понятийная схема психологического анализа конфликта (Л.А. Петровская, 1977). В этот период активное участие в разработке конфликтологических проблем принимали ученые-психологи Н.В. Гришина, А.А. Ершов, И.Б. Пономарев, А.Л. Свенцицкий, В.П. Галицкий, М.П. Крапивин и др. Итогом четвертого этапа стало формирование в отечественной психологии конфликта трех подходов к изучению данного явления: организационного, деятельностного и личностного.

Третий период - 1990 год - настоящее время. Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, а психология конфликта - в ее ведущую отрасль. Наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций (до 165 290 в год), создаются психологические центры, группы по исследованию и регулированию конфликтов. Значительная заслуга в этом принадлежит таким психологам-исследователям, как А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, Ю.А. Канатаев, М.М. Рыбакова, Б.И. Хасан, А.И. Шпилов, В.А. Хащенко, Э.З. Хащенко и др.

Конец XX века ознаменовался бурным подъемом конфликтологических междисциплинарных исследований, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций.

В середине 1990-х гг. издается монография А. Здравомыслова «Социология конфликта», обобщающая результаты зарубежных и отечественных исследований и дающая на этой теоретической базе анализ конфликтов в современном российском обществе. Выходят в свет первые отечественные учебники конфликтологии – авторы наиболее значительного из них – А. Анцупов и А. Шпилов. Ежегодно проводятся конференции по разрешению конфликтов в

Санкт-Петербурге. В 1990-х гг. в рамках *Российско-Американской программы* было организовано обучение конфликтологов-медиаторов. На этой основе в Санкт-Петербурге в 1993 г. был открыт первый в России *Центр разрешения конфликтов*.

В настоящее время отечественная конфликтология находится на завершающей стадии своего формирования как самостоятельной науки.

ГЛАВА II. ТЕОРИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Тема 3. Основы общей теории конфликта

Определение понятия «конфликт»

В переводе с латинского языка **conflictus** означает буквально **столкновение, борьба**. В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

Конфликт - это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов.

И в данном, и во многих других определениях конфликта, принадлежащих авторам, представляющим различные направления в науке, конфликт, прежде всего, связывается с противоречием или одним из его моментов - борьбой противоположностей.

Конфликт – это ситуация трудноразрешимого противоречия, связанная с острыми эмоциональными переживаниями, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Это особое взаимодействие **субъектов конфликтного взаимодействия** – индивидов, групп, которое возникает при несовместимых взглядах, позициях, интересах и выражается в активных действиях.

Трактовки конфликта у разных авторов:

1. А. Анцупов, А. Шипилов – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями.
2. А. Здравомыслов – важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе...форма отношений между субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями, нормами, интересами и потребностями.
3. Л. Коузер – борьба из-за ценностей или претензий на статус, в которой целями конфликтующих сторон является не только достижение желаемого, но также и нейтрализация нанесения ущерба или устранение соперника.

В трактовке американского конфликтолога Козера Л., конфликт есть борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы.

Согласно другому американскому автору Боулдингу К., конфликт знаменует собой осознанные и созревшие противоречия и столкновения интересов

Дарендорф Р. под конфликтом понимает «все структурно-произведенные отношения противоположности норм и ожиданий, институтов и групп»

Итак, понятие конфликта неразрывно связано с философским понятием противоречия. Конечно, понятие противоречия у разных авторов различно.

Из приведенных и других встречающихся, определений конфликта ясно, что одним из существенных его признаков является противоположность интересов». Такое толкование рассматриваемой категории свойственно, прежде всего, отечественным авторам, но не только им.

Сторонники функционалистской модели общества считают, что конфликты могут быть приведены в состоянии гармонии путем взаимовлияния и удовлетворения интересов и потребностей конфликтующих групп.

В свою очередь интересы сопрягаются с ценностями, целями, ориентациями. Американский политолог Аптер Д. отмечает, что главный вопрос при анализе конфликтов состоит в том, как трансформировать конфликты ценностей в конфликты интересов

Американские авторы Фишер Р. и Юрии У., рассматривая пути разрешения конфликтов, подчеркивают: «... говорите об интересах, а не о позициях». «Чтобы достичь разумного решения, необходимо примирить интересы, а не позиции». И еще: «За противоположными позициями наряду с противоречиями находятся разделяемые и приемлемые интересы»

Как говорил ученый Ю. Апслунд, социальная психология не могла возникнуть как наука, пока отношения между индивидом и обществом не стали проблематичными.

Конфликтология и психология конфликта

Конфликтология – наука о конфликтах, это область научно-практической деятельности, занимающаяся сопровождением и разрешением конфликтов и призвана изучать конфликты, его механизмы, закономерности развития и искать способы их урегулирования.

Объектом конфликтологии являются конфликты в целом.

Предмет конфликтологии - изучение закономерностей возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Психологическая традиция изучения конфликтов является наиболее богатой и развитой из всех научных дисциплин, интересующихся конфликтами. Об этом свидетельствует как устойчивый и продолжительный интерес психологов к конфликтам, так и разнообразие теоретических и практических работ на эту тему.

Конфликт как одно из значимых явлений психической жизни человека непосредственно связан с проблемой психического благополучия – фундаментальной проблемой всей психологической науки, по-разному решаемой ее различными дисциплинами. Например, социальная психология, будучи наукой о закономерностях общения людей, в той или иной форме решает фундаментальные вопросы об отношениях индивида и общества, о месте человека в мире, о поисках согласия и гармонии. Начиная с самых первых работ, в которых человек наделялся либо «социальными инстинктами», обеспечивающими стремление к сотрудничеству и солидарности с другими людьми, либо, напротив, «асоциальными», связанными с потребностью во власти и эгоистическими наклонностями, психологи занимались поиском основ согласия и вражды, сотрудничества и борьбы между людьми.

Исходя из этого, при рассмотрении основных подходов и эволюции идей в области изучения конфликтов трудно ограничиться только работами, посвященными именно проблеме конфликтов.

Значение явления конфликта в общей психологической феноменологии проявляется в том, что каждая значительная психологическая система тем или иным образом определяла свое отношение к конфликтам.

История развития психологических представлений о конфликтах фактически совпадает с историей самой психологии, в ходе которой друг друга сменяли различные, подчас противоположные представления о природе человека, о его взаимоотношениях с окружающим миром.

С. Мадди, автор известной работы по теориям личности, считает, что все они могут быть разделены на три категории в зависимости от лежащих в их основе базовых представлений. Эти категории — модель конфликта, модель самореализации и модель согласованности.

В модели конфликта предполагается, что личность постоянно и неизбежно находится между двумя сильными, но противоположными друг другу влияниями.

Жизнь в соответствии с этой моделью необходимым образом представляет собой в лучшем случае компромисс, который реализуется в динамическом балансе этих двух движущих сил, а в худшем — обреченную на провал попытку отвергнуть существование одной из них. Существуют две версии модели конфликта. В психосоциальной версии источник одной из этих сил кроется в самом человеке, тогда как источник второй — в группах или обществе. В интрапсихической версии обе движущиеся силы возникают внутри самой личности независимо от того, рассматривается ли она как индивидуальная или как социальная

сущность. Поскольку две эти силы изначально антагонистичны друг другу, в обеих версиях конфликтной модели делается акцент на их непосредственном содержании; считается, что изменить эти силы невозможно

На современном этапе развития и значительного расширения масштабов межкультурного взаимодействия, глобализации и интеграции всех жизненных процессов, особую важность приобретают такие качества личности, как коммуникабельность, толерантность и гуманизм.

В связи с этим особую актуальность приобретает проблема управления конфликтами. Неслучайно заметно возрос интерес к проблеме межличностного конфликта, идет накопление эмпирических данных и научных данных в данной области исследования.

Межличностный конфликт - это ситуация противоречий, разногласий, столкновений между людьми. Н.В. Гришина определяет межличностный конфликт как противостояние участников, воспринимаемое и переживаемое ими как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия в интересах одной или обеих сторон

Конфликты этого типа возникают на каждом шагу и по самым разным поводам. Причины, которые привели к возникновению межличностного конфликта, также могут быть самыми разными: объективными, т.е. не зависящими от воли и сознания людей, и субъективными, зависящими от человека; материальными и идеальными, временными и постоянными и т.д.

Классификация конфликтов

Классификации конфликтов по протеканию:

- кратковременные, когда предмет конфликта исчерпывается в процессе контактных взаимоотношений;

- продолжительные – длительное противостояние участников.

В зависимости от продолжительности протекания конфликты делятся на кратковременные, длительные, затяжные.

Конфликты, возникающие в различных сферах социума, делят на семейные, бытовые, производственные, трудовые, политические, социальные и др.

Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, называют *функциональными (конструктивными)*.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют *дисфункциональными (деструктивными)*.

Признаки деструктивных конфликтов: расширение конфликта; независимость конфликта от исходных причин, когда при устранении причин конфликта, сам конфликт продолжается; увеличение затрат и потерь, которые несут участники конфликта; рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

По классификации Л. Козера конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).

Реалистические конфликты продиктованы неудовлетворенностью жизненно важных требований конкретных участников, а также несправедливым, по мнению какой-либо или нескольких сторон, распределением преимуществ. Реалистические конфликты всегда направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты представляют собой открытое выражение накопившихся негативных эмоций. Конфликтные взаимоотношения в данном случае являются не способом достижения конкретного результата, а самоцелью в виде психологического всплеска.

Возникнув как реалистический, конфликт может переродиться в нереалистический, особенно если предмет конфликта весьма значим для участников, а они не в состоянии найти устраивающее все стороны решение. Повышение эмоциональной напряженности часто требует выхода от накопленных негативных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их тяжело вывести на прагматический уровень. Лучший способ профилактики нереалистических конфликтов – это создание гармоничной психологической атмосферы, повышение уровня профессиональной этики руководителей и подчиненных, обучение сотрудников и повышение их квалификации.

Особым видом конфликта, проявляющимся в отношениях управления, является интрига. Под интригой понимается намеренное нечестное запутывание людей для того, чтобы вынудить их к определенным действиям и нанести ущерб. При этом интриган руководствуется не только личной выгодой. Его может удовлетворить и радость от неприятностей и бед других. Основной причиной интриг является фактор мотивационного порядка. Люди, чувствующие себя недооцененными, стремятся взять реванш.

Классификация конфликтов по формам:

- открытые, где четко представлены противоборствующие стороны, их интересы, объект борьбы, стратегия и тактика;

- закрытые – слабо структурированы интересы и состав сторон, конфликт протекает в латентном, скрытом виде.

Открытый конфликт - это конфликт, когда ясны его мотивы и противоборствующие стороны его не скрывают.

Скрытый конфликт - это конфликт, мотив которого тщательно маскируется за поводом, по которому он якобы возник.

Классификация конфликтов по направленности взаимодействия:

- вертикальные – между оппонентами разных рангов;
- горизонтальные – между оппонентами одного ранга.

Классификации конфликтов по социальным сферам:

- конфликты в социально-экономической сфере – по поводу производства, распределения и потребления материальных благ, функционирования и управления предприятиями;

- конфликты в политической сфере – по поводу управления обществом, распределения и использования власти, политического устройства общества;

- конфликты в сфере культуры – борьба знаний, представлений и верований и ценностей, проблемы понимания и толкования смысла жизни, добра, справедливости, свободы, равенства прав и обязанностей личности и общества.

Классификация конфликтов по внутреннему содержанию:

- реалистические (рациональные), обусловленные фрустрацией конкретных требований участников, охватывают сферу делового сотрудничества;

- нереалистические (иррациональные, эмоциональные) - вызваны необходимостью разрядки напряжения или несовместимостью личностных качеств оппонентов.

Источники и причины конфликтов

Источники конфликтов - это противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

- знаний, умений, способностей, личностных качеств;
- эмоциональных, психических и других состояний;
- мотивов, потребностей, ценностных ориентации;
- взглядов, убеждений;
- в понимании, интерпретации информации;
- ожиданий, позиций;
- оценок и самооценок;
- технологических, экономических и других процессов;
- целей, средств, методов деятельности, функций управления.

Источники конфликтов тесно связаны с предпосылками возникновения конфликтов или внешними и внутренними условиями их развития.

Конфликт возникает только при определенных условиях, одновременно внешних и внутренних.

Внешние условия возникновения конфликта в основном сводятся к тому, что удовлетворение каких-либо глубоких и активных мотивов и отношений личности либо становится невозможным, либо ставится под угрозу.

Внешние условия конфликта в жизни любого человека в любом обществе возникают с неизбежной необходимостью.

Во-первых, из-за объективных препятствий для удовлетворения мотивов и отношений личности.

Во-вторых, реализация одних мотивов с неизбежностью порождает новые, еще не удовлетворенные. Это непрерывное появление неудовлетворенных еще мотивов — необходимое условие развития личности и общества в целом.

И, наконец, одно из важнейших внешних условий возникновения конфликтов заключается в том, что общественная жизнь с необходимостью требует подавления или ограничения различных мотивов, иногда очень глубоких и активных, например стремления к сохранению жизни. Поэтому, хотя содержание и характер внешних условий конфликта различны и зависят от общеисторических, социальных и индивидуально-психологических предпосылок, их возникновение неизбежно и необходимо.

Однако все перечисленные внешние условия, препятствующие удовлетворению мотивов и отношений личности, недостаточны для возникновения конфликта.

Даже смертельная опасность может не быть источником конфликта.

Так же и голод, болезнь, инвалидность далеко не всегда приводят к конфликту; он возникает только тогда, когда эти внешние условия порождают определенные внутренние условия.

Внутренние условия, или предпосылки, играют основную роль и среди них, прежде всего, личностные условия возникновения и развития конфликтов (конфликтность как относительно устойчивое личностное свойство, деструктивные внутриличностные конфликты, акцентуации характера, сложившиеся негативные стереотипы поведения и др.).

Источники и условия конфликтов обуславливают предпосылки и причины возникновения конфликтных ситуаций и развития конфликтов.

Причины конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин:

1. Объективных;
2. Организационно-управленческих;
3. Социально-психологических;
4. Личностных.

Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая — главным образом субъективный.

При дифференциации объективных причин конфликтов нами выявлены некоторые факторы взаимодействия субъектов в социуме, которые характеризуются столкновением позиций субъектов коммуникации, их, мнений и, зачастую, интересов, что провоцирует в ряде случаев начало и развитие предконфликтной ситуации, как объективного интеграла конфликта.

Анализ субъективные причин конфликтов показал, что их наличие непосредственно соотносится с конкретными индивидуально-психологическими характеристиками субъектов взаимодействия, которые и определяют выбор способ их дальнейшего поведения, а именно — приводят к единственному пути разрешения сложившейся ситуации, именно конфликтного при наличии иных алгоритмов разрешения оппонентов, которые приводят к выбору именно конфликтного, а не какого-либо иного способа разрешения создавшегося объективного противоречия.

В любой ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения.

Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт, способ реагирования субъективны в контексте сказанного выше.

При рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее:

во-первых, жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, по-видимому, неправомерно;

во-вторых, нет ни одного конфликта, который в той или иной степени не был бы обусловлен помимо субъективных и объективных причин.

Поэтому практически у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

Объективные причины настолько разнообразны, что пока не поддаются строгой классификации. К числу наиболее часто встречающихся причин такого рода можно отнести:

- естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности;
- слабую разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;
- недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;
- образ жизни;
- устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений.

Кроме названных существует еще ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено.

Это заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, различные стрессовые ситуации, в которые попадает человек, и т.п. Список этот будет расширяться с изменением материальных и социальных аспектов нашей жизни.

Организационно-управленческие причины конфликтов

Организационно-управленческие причины конфликтов — обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп. Можно выделить четыре типа подобных причин.

1. Структурно-организационные — несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается.

Структура организации должна определяться целями и задачами, которые эта организация будет решать или решает.

Вместе с тем добиться идеального соответствия структуры организации задачам, которые она постоянно решает, практически невозможно.

Чем больше структура организации не соответствует требованиям деятельности, которой она занимается, тем менее эффективно функционирование организации, тем больше межличностных и межгрупповых конфликтов возникает в ее коллективах.

Несоответствие структуры организации решаемым задачам может быть вызвано:

- ошибками при проектировании структуры организации. Трудно точно спрогнозировать все и создать структуру, которая до деталей отражала бы требования будущей деятельности;
- непрерывно изменяющимися задачами и деятельностью организации. Чем менее гибка структура организации в этих условиях, тем более вероятно возникновение большого количества конфликтов.

2. Функционально-организационные причины конфликтов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между различными структурными элементами организации; между отдельными работниками.

Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение.

Любая организация является элементом системы более высокого порядка.

Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам.

3. Личностно-функциональные причины конфликта — несоответствие или неполное соответствие работника требованиям занимаемой должности по его профессиональным, нравственным и другим качествам. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и характер взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами.

4. Ситуативно-управленческие причины конфликта обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу. Социально-психологические причины конфликтов обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы.

К числу социально-психологических причин конфликтов можно отнести следующие:

Возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Человек не может без существенных искажений в общении передать всю информацию, касающуюся проблемы, обсуждаемой с партнером. Партнер в свою очередь оценивает ее и делает свои выводы.

Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей. В ситуации межличностного общения партнеры могут играть не те роли, которых ожидает от них противоположная сторона. непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы несовпадение позиций может быть вызвано не принципиальным расхождением во взглядах, а подходом к проблеме с различных сторон. Проблемы,

обсуждаемые людьми, сложны, имеют много оттенков. Мы иногда болезненно относимся к точкам зрения, отличным от нашей, что может быть причиной конфликтов.

Различия в способах оценки результатов деятельности и личности друг друга. Основные способы — сравнение с возможным идеальным положением дел; с требованиями к данной деятельности нормативных документов; со степенью достижения цели деятельности; с результатами, достигнутыми другими людьми; с положением дел в начале деятельности. Таким образом, деятельность может быть оценена по-разному и даже противоположно.

Психологическая несовместимость

Известны четыре уровня психологической несовместимости: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный.

Индивидуально-психологическая несовместимость проявляется в неудачном сочетании темпераментов и характеров взаимодействующих людей.

При *социально-психологической несовместимости* фиксируется противоречие в жизненных ценностях и идеалах, мотивах, целях деятельности.

Социальная несовместимость зачастую выражается в отличии гражданской позиции субъектов по ряду проявлений общественно-политической действительности, их отношения к идеологическим проявлениям в социуме, в том числе убеждений и мировоззренческих установок и ряда иных проявлений. Кроме того, проявление такой несовместимости зачастую имеет место по причине разницы в полученном уровне образования, социального статуса и ряда иных объективных и субъективных причин. Напряженные межличностные отношения.

Как показывает теория и практика, конфликтные ситуации между сотрудниками на рабочем месте наблюдаются в большинстве случаев тогда, когда их взаимоотношения в целом можно оценить как напряженные, зачастую даже конфликтные, пронизанные негативом и нежеланием их налаживать, что неуклонно приводит к возникновению новых конфликтных ситуаций, а, следовательно, ухудшению психологического микроклимата в коллективе, снижению производительности труда. То есть наблюдается замкнутый цикл: частота конфликтов провоцирует ухудшение отношений в отдельно взятой организации. Внутригрупповой фаворитизм, то есть предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп. Конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами. Ограниченные способности человека к децентрации, то есть к умению поставить себя на место другого человека и по-

нять его интересы, к изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей.

Личностные причины возникновения конфликтов

Личностные причины конфликта связаны с индивидуально-психологическими особенностями его участников. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с окружающими.

К причинам, которые в большей степени являются психологическими, можно отнести следующие:

Оценка поведения другого как недопустимого. Ожидаемое поведение, общение, деятельность со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию, представлены желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми вариантами. Безусловно, алгоритм поведения субъекта общения в большой мере основан и зависит от его индивидуально-личностных и психологических особенностей. Кроме того, следует учитывать и его психическое состояние на момент межсубъектного взаимодействия, как, собственно, и личное отношение к партнеру в ходе общения. Более того, во внимание необходимо принять и особенности самой ситуации взаимодействия. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно.

Низкий уровень социально-психологической компетентности. Конфликтная ситуация — это трудная ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит неподготовленность людей к эффективным действиям в подобных ситуациях. У субъекта взаимодействия зачастую отсутствуют знания и компетенции о способах и приемах по избежанию нарастания конфликтной ситуации, ее предупреждения и преодоления, при этом реализуя возможности выхода из сложившейся ситуации при соблюдении собственного интереса. Он может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь умений и навыков их применения на практике.

Недостаточная психологическая устойчивость к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. В этом широком контексте отметим, что одним из ведущих векторов профилактики регулирования межличностных конфликтов в ходе межсубъектного взаимодействия выступает, в том числе, и психологическая подготовка индивида к оптимизации собственных усилий и действий при возникновении предконфликтных и конфликтных случаев. Плохо развитая у человека способность к эмпатии, то есть к пониманию эмоционального состояния другого человека,

сопереживанию и сочувствию. Недостаточность эмпатийных личностных качеств приводит к тому, что человек ведет себя в ситуации социального взаимодействия не так, как ожидают партнеры по общению, или не понимает чувств партнера по взаимодействию.

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих, в то время как заниженная оценка приводит к росту уровня и степени тревожности, уязвимости при взаимодействии. Более того, внутренняя неуверенность в себе и своем потенциале неуклонно приводит к самовыстраиванию психологических барьеров, в том числе и к нежеланию и неприятию ответственности за выполнение своих прямых функциональных обязанностей и иным проявлениям. При анализе личностных причин, провоцирующих конфликтные ситуации, отметим наиболее выраженные черты характера, которые доминируют у конкретного субъекта. Последние проявляются в чрезмерной выраженности отдельных из них или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта. Потенциальной причиной конфликтов выступают потери и искажения информации не только при общении оппонентов, но и в самом восприятии людьми окружающего мира. Человек достаточно избирательно воспринимает бесконечно многообразную информацию об окружающем. Роль фильтра играют ценности, мотивы, цели, которые зависят от мировоззрения человека, его образованности, профессионализма, нравственности, культуры, жизненного опыта.

Рассмотрим основные причины.

Часть информации, которая в принципе может быть выражена словами, не высказывается человеком из-за ограниченности его словарного запаса. Обогащение словарного запаса человека способствует предупреждению конфликтов, вызванных трудностями в понимании людьми друг друга. По причине недостатка времени в процессе общения теряется существенное количество информации. Чем насыщеннее жизнь человека, тем больше времени у него уходит на деятельность, тем меньше времени он может посвятить общению. Это затрудняет понимание людьми друг друга.

В ситуациях межличностного общения значительная часть информации, касающейся предмета разговора, существует на уровне бессознательного и в принципе словами выражена быть не может.

На уровне бессознательного и подсознания в психике человека содержится значительное количество существенной информации.

Часть этой информации может восприниматься собеседником с помощью невербальных средств коммуникации. Часть словесной информации слушающий не усваивает потому, что просто ее не слышит, так как отвлекается, думает о своих проблемах и т.п.

Не все, что говорит один человек, бывает сразу понятно другому. Информация теряется из-за того, что собеседник не успевает сразу понять все то, о чем идет речь. Вот почему устная речь должна быть более простой и понятной по сравнению с речью письменной.

На основании одной и той же информации разными людьми могут быть сделаны не только разные, но и противоположные выводы о позиции говорящего. Информация, которая исходит от кого-либо, может быть оценена как положительная одними людьми и как отрицательная другими. Каждая из этих групп может аргументировать свою оценку. Это происходит в силу разного жизненного опыта слушающих, в силу разного знания ими проблемы, о которой идет речь, в силу их разного отношения к говорящему и других причин.

Основные периоды и этапы динамики конфликта

Динамика конфликта представляет собой ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий. В ней можно выделить ряд периодов и этапов.

1. Предконфликт (латентный период)

Данный период включает следующие этапы: возникновение объективной проблемной ситуации. Сущность данного этапа состоит в появлении противоречия, которое еще не осознано и конфликтных действий нет. Если не считать случаев, когда возникает ложный конфликт, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией; осознание объективной проблемной ситуации. Реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры для разрешения противоречия. Ряд объективных и субъективных причин способствуют искажению воспринимаемой ситуации; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Они заключаются в разного рода информировании противостоящей стороны — убеждении, разъяснении, просьбе и пр. В любом случае, на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции; возникновение предконфликтной ситуации воспринимается как наличие непосредственной

угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или общественно важным интересам.

2. Конфликт по существу (открытый период)

Данный период включает в себя этапы:

инцидент — первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться;

эскалация — резкая интенсификация борьбы оппонентов; та часть конфликта, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта; сбалансированное противодействие. Здесь обнаруживается, что использование силовых методов не дает результата, интенсивность борьбы снижается, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются; завершение конфликта — переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

3. После конфликтная ситуация (латентный период)

Она включает в себя следующие этапы:

частичная нормализация отношений: негативные эмоции не исчезли, происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру;

полная нормализация отношений. Данный этап наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

В конфликте можно выделить временный отрезок, который характеризуется дифференциацией сторон. Здесь конфликт развивается по восходящей, разногласия между сторонами усиливаются. Конфронтация продолжается до тех пор, пока дальнейшая эскалация не теряет смысл. С этого момента начинается процесс интеграции.

Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта. Под эскалацией конфликта понимается прогрессирующее во времени обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга по интенсивности выше, чем предыдущие. Для эскалации конфликта характерны: сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности, переход к более примитивным формам отражения; вытеснение адекватного восприятия «другого» «образом врага», который постепенно становит-

ся доминирующим. «Образ врага» как целостное представление об оппоненте начинает формироваться в ходе латентного периода конфликта в результате восприятия, детерминированного негативными оценками. Пока нет противодействия, пока угрозы не реализованы, образ врага носит очаговый характер; рост эмоционального напряжения как реакция на рост угрозы возможного ущерба; переход от аргументов к претензиям и личным выпадам; рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризации; применение насилия в целом провоцируется не только уже осуществленной угрозой, но и угрозой потенциальной; потеря первоначального предмета разногласий — противоборство перерастает в столкновение, где первоначальный предмет конфликта уже не играет основной роли; расширение границ конфликта, то есть переход к более глубоким противоречиям, возникновению множества разных точек столкновения; увеличение числа участников, приводящее к изменению характера конфликта, расширению набора применяемых в нем средств. Обострение конфликта сопровождается регрессией психики, которая основывается на бессознательном и подсознательном уровнях психической деятельности, развивается поэтапно, воспроизводя онтогенез психики, но в противоположную сторону. Два первых этапа отражают развитие предконфликтной ситуации, рост психической напряженности. Принимаемые меры понимаются противоположной стороной как сигнал к эскалации. Третий этап — собственно начало эскалации. Стороны надеются путем нажима изменить позиции оппонента, при обоюдной неготовности уступить. Зрелый взгляд на реальность уступает упрощенному подходу, который легче поддерживать эмоционально. На четвертом этапе психика регрессирует приблизительно до уровня, соответствующего 6–8 годам. У человека еще присутствует образ «другого», но он больше не готов считаться с его мыслями, чувствами. На пятом этапе эскалации признаки поступательной регрессии проявляются в форме абсолютизации негативной оценки оппонента и позитивной — себя. На карту ставятся «священные ценности», убеждения и высшие моральные обязательства. Сила и насилие принимают обезличенные формы, восприятие противоположной стороны застывает в жестком «образе врага».

Тема 4. Типы конфликтных личностей

«Конфликтная личность» — это личность, предполагающая повышенное продуцирование конфликтов. Различные деформации личности, патология психики, стереотипность отношений, поведения, психологический дискомфорт, неадекватность восприятия и понимания другого человека, мотивов его пове-

дения, ситуации и другие психологические особенности личности, препятствующие адекватному восприятию и пониманию других людей, их взаимоотношений и общей ситуации жизнедеятельности человека могут быть причинами возникновения конфликтов. Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры.

Чтобы успешно разрешать разногласия и выбирать правильную тактику поведения, нужно знать, как разные люди ведут себя в спорных ситуациях.

Типы конфликтных личностей естественно разбить на две разновидности: ситуативно-конфликтные и перманентно-конфликтные. Для первой разновидности людей конфликтность не свойство характера, а реакция на конкретную ситуацию. Их готовность в отдельных случаях идти на конфликт вызывается отсутствием иного выхода из конфликтной ситуации. Вторая разновидность людей – индивиды, для которых конфликтность – постоянное свойство их характера и поведения.

Выделяется пять основных типов конфликтных личностей:

- демонстративный тип,
- ригидный тип,
- неуправляемый тип,
- сверхточный тип,
- бесконфликтный тип.

Акцентуация считается еще нормой, но уже граничит с отклонением, характеризуется усиленностью какой-то отдельной черты характера.

Может быть настолько заостренной и сильно выраженной, что провоцирует дисгармоническое развитие личности.

Существует несколько классификаций акцентуаций характера.

Например, А.Е. Личко выделяет явную и скрытую акцентуации, последняя проявляется только в экстренных ситуациях.

Эти особенности личности могут передаваться от родителей к ребенку или быть спровоцированы воспитанием.

Типы акцентуаций К. Леонгард выделяет 10 типов: демонстративный (А.Е. Личко называет его истероидным), эмотивный, гипертимный, дистимический, лабильный, тревожный, экзальтированный, педантичный, застревающий и возбудимый.

Конфликтная личность демонстративного типа:

- хочет быть в центре внимания;

- любит хорошо выглядеть в глазах других;
- его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся;
- поведение эмоциональное, рациональное поведение выражено слабо;
- планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь;
- избегает кропотливой систематической работы;
- не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо, любит свои страдания и стойкостью;
- часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

Люди, обладающие истероидно-демонстративным типом личности, всячески стараются привлечь внимание к своей персоне.

Если этого не удастся достичь общепринятыми моральными методами, они будут использовать любые, даже негуманные способы. Бытует мнение, что для этой акцентуации характерна маниакальная потребность в одобрении, на самом деле это не совсем верно. Главное стремление - быть в центре внимания.

Нельзя истероидно-демонстративный тип личности называть отрицательным. Он объединяет в себе и хорошие качества, и плохие.

Если человека ценят, уважают, он всеми силами добивается еще лучших результатов, все ресурсы направляя на самосовершенствование. Главное, чтобы время от времени получать одобрение, похвалу и быть уверенным в своем превосходстве над остальными. Такие люди достигают больших успехов, движут всемирным прогрессом. В своем деле демонстрируют перфекционизм.

Если же человеку демонстративного типа личности произвести хорошее впечатление на окружающих не удастся, он будет эпатировать, пока не получит нужные эмоции. А добиться хоть какого-нибудь внимания не так уж и сложно, например, начать выделяться ярким неуместным образом, антисоциально себя вести, громко кричать, обнажаться в общественных местах, рассказывать в подробностях о личной жизни и т.д.

Конфликтная личность демонстративного типа характеризуется своими крайностями: если ее хвалить и одобрять поступки, то можно попасть в число самых близких друзей, если же перейти дорогу, пытаться конкурировать или продемонстрировать свою неприязнь, то рискуете попасть в «черный список». Дальнейшее развитие событий будет зависеть от воспитания человека и его стремления подавлять в себе негативные качества. Да, есть люди, сила воли которых сильнее болезней или акцентуаций, но это большая редкость. Если вы заметили в собеседнике черты демонстративного типа, лучше предостеречь себя и будущие отношения. Эгоцентризм - главная черта демонстранта. О чем

чаще всего говорят истероиды? О себе, о своей жизни, о достижениях, предпочтениях. О других людях вспоминают вскользь или сравнивая с собой («У нее голос такой медленный, как у меня», «Ее платье очень похоже на мое, только короткое, синее, с узорами... » и т. д. - по факту эта вещь может быть совершенно другой). Они не упускают возможности себя прорекламирровать или спровоцировать собеседника на похвалу. Человек может не нравиться совершенно, но в какой-то момент вы ловите себя на мысли, что густо осыпаете его комплиментами. Если вы личность не конфликтная, то такая реакция абсолютно естественная. Если же вы не привыкли скрывать свое недовольство, то собеседником демонстративного типа это воспримется как угроза, и тут же сработает механизм вытеснения. Положительные качества Люди, обладающие демонстративным типом характера, прекрасно проявляют себя в профессиях сферы «человек-человек». Это объясняется их способностью играть роль. Они умеют виртуозно подстраиваться под тех, от кого будет зависеть их будущая судьба: к начальникам, к важным клиентам, зрителям.

Истероиды прекрасно осваивают актерские профессии, хорошо проявляют себя как обслуживающий персонал.

Представители данной акцентуации умеют приспособиться к любому клиенту: с холериком ведут себя сдержанно, с флегматиком - активно.

Они нуждаются в одобрении, но также знают, что путь к нему будет нелегким. Демонстративный тип личности прекрасно проявляет себя в семейных отношениях, ведь умеет подстраиваться под партнера, подавлять и решать конфликты.

Истероиды в детстве Ярким примером демонстративного типа личности можно считать «примерных» учеников.

В раннем возрасте истероиды часто являются любимцами учителей, ведь шалости делают втихаря, а если поступки вылазят наружу, то им особого значения преподаватели не придают - с кем не бывает.

Они ответственно выполняют все указания взрослых, потому что от их одобрения или порицания зависит статус и дальнейшая судьба.

Но «примерный» ученик не упускает возможность подставить своих сверстников.

Об этических нормах вспоминает только на публике.

В подростковом возрасте истероиды стремятся к лидерству.

Если по каким-либо причинам не могут оказывать влияние на детей, то примыкают к «звездам» класса или школы и быстро завоевывают чувство симпатии и доверия.

Далее стремятся покорить учеников, чтобы иметь над ними власть и «подпитываться» похвалами.

Если обладателям данной акцентуации не хватает нужных лидерских качеств, они компенсируют это дипломатическим подходом: выбирают влиятельных личностей и индивидуально с каждым беседуют, часто наполняя разговор тонкой клеветой.

После нехитрой процедуры нормальный психологический климат рушится, у участников юного коллектива появляется недоверие друг к другу, но остается доверие к демонстранту.

Пока они переосмысливают недавно услышанную «правду» и косо смотрят друг на друга, истерик берет власть в свои руки и остается единственным связующим звеном.

Данный метод используется им и во взрослой жизни.

Рекомендации: Все негативные черты характера поддаются коррекции, но чем раньше это определить и заметить, тем легче их исправить.

Часто люди, узнав, что у них демонстративный тип личности, начинают гордиться и объяснять этим многие проступки.

Чаще подвержены данной акцентуации именно девушки.

Их легко можно отличить: изящные манеры, которые демонстрируются только в присутствии зрителей, сильное интонирование, игра на публику.

Есть несколько полезных советов психолога демонстративному типу личности: Стоит поиграть в скромность, поучиться более сдержанно вести себя на публике.

Попробовать совершить хороший поступок и никому об этом не рассказывать.

Истероиды воспринимают данный трюк как очередную игру, но имеет она колоссальный эффект.

В компании демонстранты всегда стараются привлечь к себе внимание, пусть один раз попробуют посидеть тихо в стороне. Если справятся со вторым заданием, то пусть попробуют свою умную идею выдать за чужую.

Истероиды тяжело воспринимают ситуацию, когда все внимание обращено не на них, а на кого-то другого.

Пусть научатся радоваться за друзей или товарищей. Как взаимодействовать с истероидом? Если вы не входите в круг референтных личностей истероида, не являетесь его начальником, то можете сразу причислить себя к его врагам. Он повсюду видит недоброжелателей, соперников и конкурентов.

Создавать конфликтные ситуации и накалять страсти доставляет особое удовольствие, как, впрочем, и сам процесс конфронтации.

Есть два ответа на вопрос о том, как взаимодействовать с демонстративным типом в момент конфликта: игнорировать, максимально абстрагироваться, демонстрировать непоколебимость, полное спокойствие; проявить более сильную агрессию. Чтобы предостеречь себя от будущих конфликтов, нужно знать маленький секрет того, как общаться с демонстративным типом личности: льстите! Если не получается хвалить от души, то найдите в представителе данной акцентуации несколько положительных качеств, которые бы вы хотели развить у себя, и подражайте им. В таком случае искренность не будет наигранной - это раз.

Вы чему-нибудь новому научитесь - это два. Заставите вашего товарища истероида чувствовать себя значимым и важным, что предотвратит конфликт, - это три.

Общение с обладателем демонстративного типа личности требует от собеседника психической устойчивости и эмоциональной зрелости, умения абстрагироваться в стрессовых ситуациях.

Примеры. Множество деятелей современного шоу-бизнеса и актеров являются яркими представителями истероидного типа личности, особенно те, которые не гнушаются эпатировать зрителей.

Можно сказать больше: демонстративный тип акцентуации должен присутствовать в характере публичных людей.

Среди персонажей детских советских мультфильмов можно назвать попугая Кешу («Возвращение блудного попугая») и Карлсона.

В комедии «Ревизор» Н.В. Гоголя тоже описан классический представитель демонстративного типа - Хлестаков.

Конфликтная личность ригидного типа:

- подозрителен, прямолинеен и негибок;
- обладает завышенной самооценкой;
- требуется подтверждение собственной значимости;
- часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств;
- с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением;
- выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное;
- выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида;

- мало критичен по отношению к своим поступкам;
- болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к несправедливостям.

Одним из конфликтных типов личности является ригидный тип.

В дословном переводе с латинского *rigidus* означает «твердый, оцепенелый».

В психологии существует несколько видов ригидности: когнитивная, аффективная и мотивационная.

Психологи трактуют данное понятие как инертность мышления человека.

Это неспособность менять однажды принятое решение или привычные действия в зависимости от ситуации, подстраиваться под изменившиеся обстоятельства.

Такой человек не способен адекватно и своевременно реагировать на внешние раздражители. Он не умеет жить по ситуации. Когнитивная ригидность

Это инертность мышления, отсутствие гибкости в отношении корректировки порядка действий в условиях изменившихся внешних обстоятельств.

Людям такого типа очень сложно применить знакомый предмет для непривычного действия. Эта вещь для них ассоциируется только с традиционным его предназначением.

В повседневности когнитивный вид ригидности выражается в том, что человек сложно усваивает и использует новую информацию, обучающий материал и практические навыки.

Новые технологии с трудом осваиваются им и используются, даже если они значительно облегчают работу или повышают условия жизни. Аффективная ригидность - это инертность мышления относительно установления связи событий с определенными аффективными реакциями.

Иными словами, человек не способен связать реальные события с фантазией.

Это является для него помехой в плане определения и решения настоящих проблем. Личность с аффективной ригидностью излишне сосредотачивается на каком-то предмете или ситуации.

При этом овладевающие чувства чрезмерно влияют на поведение человека.

В данном случае включается прежний опыт испытанных переживаний.

В результате человек действует по уже проверенному ранее алгоритму.

Мотивационная ригидность - это неспособность отказаться от уже установленных потребностей и методов их удовлетворения.

Приобретение новых мотивов в этом случае затруднено.

Специфика данного вида заключается в отсутствии желания осознавать и исправлять свои ошибки, познавать неизведанные стороны жизни.

Черты характера Люди, относящиеся к такому типу личности, отличаются подозрительностью по отношению к окружающим, недоверчивостью.

Боясь быть обманутыми, они всегда и везде стараются проявлять осмотренность.

У человека с ригидным типом высшей нервной деятельности самооценка всегда завышена. Он не признает критику в свой адрес - она раздражает его.

Сам он также не способен оценивать себя объективно.

При этом он довольно жестко может высказывать свое мнение об окружающих.

Шутки в сторону человека с ригидным типом нервной деятельности способны вызвать в нем чувство обиды, уверенность в том, что его несправедливо недооценивают.

Это часто приводит к конфликтным ситуациям.

Такие люди не способны отказаться от своих убеждений, даже если они не правы. Это самый сложный тип личности с точки зрения поведения в конфликтной ситуации.

Столкнувшись с таким человеком, стоит аккуратно подбирать тему для разговора и высказываться, взвешивая каждое слово. В спорной ситуации лучше промолчать и уйти, не накаляя отношения.

Ригидные личности - это убежденные консерваторы.

Но в этом можно найти и некоторые плюсы.

Из таких людей получаются прекрасные математики, бухгалтера, экономисты и представители других точных наук и профессий.

Если данная особенность выражена умеренно, то из недостатка она превращается в достоинство.

Такой человек придерживается жизненной позиции, ему свойственна педантичность и аккуратность, что зачастую ценится в людях.

Ригидные личности предпочитают конкретику.

Они более устойчивы к стрессовым ситуациям и воздействию внешних раздражителей.

Если человек интеллектуально развит, он может «заражать» окружающих своей идеей.

Это способствует быстрому приобретению лидерских позиций.

Если же ригидность развита, она может зародить параноидальные склонности. Сдерживать и направлять таких людей в правильное русло очень сложно.

Помочь может только квалифицированный психолог.

Причины Ригидный тип личности, как правило, формируется еще в детском возрасте или на этапе взросления. Зачастую виноваты в этом родители.

Причиной служит их повышенная требовательность к ребенку и недоверие к его действиям, особенно если это выражается в агрессивной форме.

Постоянное опасение за правильность результатов своих поступков вызывает необходимость постоянного признания своей значимости. Ребенок начинает стремиться к абсолютному лидерству, возникает желание всегда быть первым, лучшим, незаменимым. Ригидные личности, рассказывая о своем детстве, часто утверждают, что их отношения с родителями были нормальными, даже в какой-то степени дружескими.

Но это было поверхностное общение без обоюдного проявления чувств. Испытывая несправедливость по отношению к себе, такой ребенок старается избавиться от переживаний. С этой целью он надевает защитную маску хладнокровия - ригидность. Личность данного типа выглядит бесчувственной, убеждая себя, что его ничего не касается. На самом деле, это очень ранимые люди, которые скрывают свои душевные переживания от окружающих. Уже в детстве такой ребенок замечает, что его больше ценят за поступки, а не за его сущность. Он уверен в этом, даже если это ошибочное мнение. По данной причине он становится старательным и трудолюбивым. Все свои проблемы ригидная личность всегда решает сама. За помощью обращается в самых крайних случаях. Не любит рассказывать о своих неприятностях окружающим. Ригидный человек любит пунктуальность, но сам склонен опаздывать, так как его приготовления часто затягиваются. Будучи уверенным в том, что начальник всегда прав, он боится авторитетных людей. Так как ригидный человек всегда уверен в своей правоте и честности, любое сомнение в этом воспринимает как оскорбление. Он склонен к преувеличениям, слишком требователен к себе и боится совершать ошибки. Внешние признаки Ригидную личность отличают привычки, свойственные такому типу. Эти люди часто скрещивают руки на груди, так они интуитивно пытаются закрыть зону солнечного сплетения, чтобы не поддаваться чувствам. У них есть приверженность к темным оттенкам одежды, любимый цвет - черный. Предпочитают фасоны, обтягивающие талию, стараясь, опять же, зажать зону солнечного сплетения. Ригидный человек всегда держит осанку. Он имеет пропорциональное телосложение, даже если со временем появля-

ется лишний вес, приобретения которого он боится больше, чем все другие люди. Плечи у него всегда прямые, а шея гордо вытянута. Ригидные личности обладают живостью характера и подвижностью. При этом они недостаточно гибки. Взгляд таких людей живой и открытый.

Конфликтная личность неуправляемого типа:

- импульсивен, непредсказуем, недостаточно контролирует себя;
- отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно;
- может не обращать внимания на общепринятые нормы общения;
- несамокритичен;
- ведет себя вызывающе, агрессивно, не обращает внимания на общепринятые нормы;
- характерен высокий уровень притязаний;
- в неудачах, неприятностях склонен обвинять других;
- не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь;
- недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами;
- из прошлого опыта извлекает мало пользы на будущее.

Исходя из названия, можно понять, что неуправляемая конфликтная личность отличается особой импульсивностью. Ее поведение сложно предсказать, к тому же такие люди всегда ведут себя вызывающе и агрессивно. Они часто нарушают принятые общественные нормы, отличаются непомерно завышенной самооценкой и постоянно требуют подтверждения собственной значимости.

Эти люди не склонны брать на себя ответственность и в любых своих неудачах винят других. Неуправляемые личности не могут планировать свою деятельность, для них практически невозможно воплотить планы в жизнь. Им сложно сопоставить свои поступки с целями и обстоятельствами, к тому же такие люди не умеют делать выводы.

Как правило, люди этого типа очень эмоциональны и редко умеют просчитывать ситуацию наперед и оценивать последствия своих действий. Почувствовав себя ущемленными, они взрываются, ведут себя агрессивно. На этой эмоциональности и недальновидности и можно сыграть.

Во-первых, такие люди всегда как на ладони. Вы быстро узнаете, что именно вызывает у них приступы негодования, и легко сможете их купировать.

Во-вторых, с этим типом отлично срабатывает тактика «спуска пар»: дайте им возможность поскандальничать по малозначимому поводу, и они уступят вам в главном.

Конфликтная личность сверхточного типа:

- предъявляет повышенные требования к себе и окружающим;
- скрупулезно относится к работе, чрезмерно чувствителен к деталям;
- обладает повышенной тревожностью;
- склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих, обидчив;
- страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.);
- сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях;
- не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Что касается сверхточного типа личности, то такие люди очень скрупулезно относятся к своей работе, это перфекционисты, они требовательны к себе и окружающим.

Тем, кто с ними работает, может даже показаться, что они придираются по мелочам. Такие люди чувствительны к деталям, обладают повышенной тревожностью и болезненно реагируют на замечания. Из-за мелкой и нелепой обиды они могут порвать все отношения с окружающими. Они склонны переживать из-за неудач и просчетов, в результате расплачиваются бессонницей и головными болями. Такие люди сдержаны в проявлении своих эмоций и неадекватно оценивают взаимоотношения в группе. Стоит также отметить, что конфликтные личности сверхточного типа часто страдают от неустроенной личной жизни.

Чтобы не вступать в конфликт с такими людьми, нужно быть очень бережным к их границам: не позволять себе двусмысленных высказываний или сомнительных жестов. Как правило, сверхточный тип не конфликтует, если уверен в своей безопасности.

Конфликтная личность бесконфликтного типа:

- внутренне противоречив;
- неустойчив в оценках и мнениях;
- характерна некоторая непоследовательность поведения;
- обладает легкой внушаемостью;
- ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях;
- недостаточно хорошо видит перспективу;

- зависит от мнения окружающих, особенно лидеров;
- излишне стремится к компромиссу;
- не обладает достаточной силой воли;
- не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Это как раз те люди, которые настолько боятся конфликтов, что постоянно их избегают. Но если вам кажется, что взаимодействовать с таким человеком очень удобно и выгодно, вы ошибаетесь.

Это один из самых неприятных типов личности в конфликте. С подобным человеком невозможно конструктивно решить проблему. Он всегда ускользает от любых «разборок», во всем с вами соглашается, кивает. Но если к нему придет другой человек и потребует сделать иначе – он согласится и с ним. Избегание конфликтов становится причиной новых конфликтов, и так по нарастающей. Таким людям полезно рассказывать о важности своей позиции, и учить ее отстаивать. Если у вас доверительные отношения, то к вам могут и прислушаться.

Может ли конфликтная личность быть бесконфликтной? Это действительно парадокс, можно даже сказать, когнитивный диссонанс. Модель поведения конфликтной личности бесконфликтного типа носит ситуативный характер. Такие люди отличаются отсутствием собственных взглядов и легко поддаются чужому влиянию, из-за которого могут стать источником многих бед. Опасность этого типа заключается в том, что от таких людей не ждут подвоха, они добрые и спокойные. И если такой человек становится зачинщиком конфликта, то коллектив воспринимает такую ситуацию объективно и беспристрастно. Люди бесконфликтного типа не имеют стойких убеждений касательно оценок и мнений. Им легко внушить новую идею. Они непоследовательны в своем поведении и страдают от внутренних противоречий. Им импонирует сиюминутный успех, перспектив такие люди видеть не умеют. Они зависимы от мнения окружающих, в частности лидеров. Если возникает спорная ситуация, то всегда ищут компромисс. Силой воли такие люди не обладают даже теоретически, к тому же они не задумываются о последствиях своих поступков и бездействий. И последний – рациональный, или же расчетливый, тип личности. Если смотреть на поведение конфликтной личности рационального типа, становится очевидным, что конфликт для такого человека – не что иное, как способ достижения собственной цели. Такие люди могут быть активной стороной, что пытается развязать конфликт. Они тонкие манипуляторы и без зазрения совести пользуются манипулятивными навыками в личных взаимоотношениях. Если всту-

пают в конфликт, то всегда ведут себя рационально. Прежде чем принять какую-то сторону, они просчитают все возможные варианты, оценят силы и позиции сторон и выберут только того оппонента, с которым наверняка окажутся в выигрыше. Такие люди обладают хорошо отработанной техникой общения в горячем споре. Они могут долгое время не проявлять себя, быть исполнительными и послушными сотрудниками, но когда увидят возможность занять руководящую должность, то проявят себя на все 100%.

Конфликтная личность конфликтного типа

Этих людей отличает умение вести себя в конфликтной ситуации и разворачивать ее себе на пользу. Они даже могут специально провоцировать конфликты, поскольку привыкли извлекать из них «бонусы». Обычно умеют аргументировать свою позицию и точно знают, чего хотят. В спорной ситуации хорошо иметь такого человека на своей стороне. Но еще лучше самому стать человеком, умеющим извлекать выгоду из конфликтов и управлять ими.

Конфликтные личности иных типов

Помимо основных типов, существуют и другие виды конфликтных людей. Они не обладают таким многообразием характеристик, зато имеют яркие выразительные черты поведения. И если придется взаимодействовать с конфликтной личностью определенного типа, нужно уметь правильно себя вести, чтобы не довести простое недоразумение до ссоры мирового масштаба.

«Грубиян-танк» никогда не обратит внимания на что-либо или кого-либо. Неважно, что стоит у него на пути, он всегда будет идти напролом, и в такие моменты с ним бесполезно говорить. Если придется работать с таким человеком, то лучшая тактика – не попадаться ему на глаза. Если придется встретиться, то нужно быть спокойным как внешне, так и внутренне. Сначала нужно дать ему высказаться, так сказать, выпустить пар, а потом уже он обратит внимание на собеседника и его слова.

«Грубиян-крикун» повышает голос в любой непонятной ситуации. С ним в общении главное – самому не перейти на крик.

«Граната» – спокойный и мирный человек, но в какой-то момент он в секунду превращается в монстра. Это происходит, когда человек начинает терять контроль над ситуацией, и появляется чувство собственной беспомощности. Если после «взрыва» уверить такого человека, что все образуется, то он очень быстро успокоится.

«Всезнайка», пожалуй, один из самых раздражающих типов. Такие люди не умеют слушать, они постоянно принижают значимость сказанных собеседником слов, перебивают его и критикуют. Они пытаются всеми правдами и не-

правдами поставить себя на пьедестал, продемонстрировав интеллектуальное превосходство и компетентность. С такими людьми бесполезно спорить, лучше всего соглашаться с ними, даже если они и говорят кучерявую ересь.

«Пессимист» – это еще один раздражающий тип конфликтной личности. Но если он начинает критиковать, то не нужно отмахиваться от его замечаний, они могут быть конструктивными. Стоит минимизировать недостатки, о которых говорил такой человек, и поблагодарить его за критику. Тогда он почувствует себя полезным и, вполне возможно, станет союзником.

«Пассивно-агрессивный» – это один из самых сложных типов конфликтной личности. Такие люди ничего не делают открыто, они не будут критиковать или сопротивляться. Зато если у такого человека появится конкретная цель, то вполне вероятно, что он начнет достигать ее при помощи других людей. Эти люди скрытные и осторожные, вывести их на чистую воду практически невозможно. Для них характерно постоянно находить отговорки по невыполненным заданиям, работать спустя рукава. Иногда такие люди хотят быть полезными и начинают активно предлагать свою помощь, хотя на деле ничего не будут делать. Им трудно выполнять поставленные задачи, и лучшая тактика – не злиться на такого человека, ведь вызвать в свой адрес отрицательные эмоции – это именно то, чего он пытается достичь. Такие люди сильны, пока остаются незамеченными, и если поговорить с кем-то на виду у других, то он растеряется.

«Сверхпокладистый» тоже со всем соглашается. Он активно предлагает свою помощь, но никогда и ничего не выполняет. И при всем этом он свято верит, что его благородные порывы никто не ценит. Он хочет понравиться всем и пытается выглядеть полезным. В итоге набирает столько обязательств, что не справляется с ними. Этот человек не умеет говорить «нет», и, чтобы наладить с ним отношения, нужно создать в коллективе эмоционально благоприятную атмосферу.

«Снайпер» врывается в жизнь с колкостями и насмешками, он пытается доставить неприятности, используя интриги, сплетни и махинации. На подобное поведение лучше никак не реагировать, а если нападать, то в лоб.

«Пиявка». Этот тип конфликтной личности никогда и никого не обвинит, не нагрубит и не оскорбит. Но после общения с ним определенно будут чувствоваться усталость и дурное настроение. Единственное, что может сделать человек в общении, – это сказать, как он себя чувствует в конце разговора. Возможно, удастся выяснить причину плохого самочувствия.

«Обвинитель» все время критикует свое окружение, а помимо него – политиков, врачей, футболистов и других. Он постоянно придумывает новые неловкие факты. И лучше его не останавливать, иначе придется выслушать шквал раздражения. Такие люди просто хотят выговориться.

«Жалобщики» бывают реалистичными и параноидальными. Они ярко и красочно описывают всевозможные неудачи и не нужно доказывать, что они неправы. Такие люди тоже хотят высказаться. Чтобы не слушать жалобы по второму кругу, нужно просто перефразировать своими словами все, что сказал собеседник, тогда он поймет, что его слушают, и успокоится. Вот такими разными могут быть люди, любящие конфликты. Такой человек может явно показывать свою агрессию и наклонности диктатора, а может никак не проявлять себя, но в то же время становиться катализатором конфликтов.

Тема 5. Основные виды психоконфликтов в управлении конфликтом

Психоконфликты - это частицы человеческой психики – они послушно откликаются на мельчайшие изменения от умелого прикосновения специалиста. Поэтому воздействие на психоконфликты является одним из самых эффективных средств манипулирования людьми и управлением конфликтной ситуацией. Когда психоконфликты приводятся в действие, и запускаются как механизм, человек становится некритичным, начинает себя вести, как ребенок, послушный чужой воле. Не случайно же сказано было, что истина не в устах говорящего, а в ушах слушающего.

Человеческие конфликты на любых уровнях, как и отношения строятся на умелом использовании оппонентами психоконфликтов друг друга с учетом типа личности конфликтующего. Психоконфликты - это своего рода мишени во время общения, которые манипуляторы и конфликтующие стороны стараются поразить, при этом психоконфликтов не так много, но достаточно для того, чтобы управлять людьми и добиваться намеченных целей в управлении конфликтом. Разберем некоторые из них: страх, любопытство, жадность, превосходство, великодушная доброта, жалость, вина, мужественность, женственность справедливость, месть, зависть, ревность, патриотизм, секс эротика, слабо, красота эстетика совершенство, дети.

Страх - это эмоция или чувство, возникающие из-за ощущения опасности. В психологии страх считается отрицательно окрашенным эмоциональным процессом. В животном мире страх — эмоция, основанная на прошлом негативном опыте, играющая большую роль в выживании особи. Доктор психологических

наук Захаров Александр Иванович определил, что первый страх появляется у детей в возрасте шести месяцев.

Страх - один из самых сильных и действенных, и часто используемых психocomплексов.

Разновидности страха способны понудить человека действовать, происходя из его желания ослабить липкую паутину страха или вовсе избавиться от него.

На практике в обыденной жизни вероятно наблюдали, как часто люди прибегают к запугиванию, чтобы как можно быстрее добиться желаемого.

На постсоветском пространстве большинство родителей до поры до времени успешно пользовались это доступное им средство запугивания и порождение внутреннего страха, а потом и уже во взрослом возрасте человек ловится на этот же крючок от раза к разу. Страх смерти или страх тяжелой и неизлечимой болезни, или страх разоблачения и боязнь потери престижа, а также страх за будущее - это все крючки, на которые человек попадает, когда ему озвучивают: не сделаешь то-то и то, потеряешь то-то и то-то и т.д.

Повсеместно психocomплекс страха используют колдуны и целители, говоря доверчивому человеку: «У вас повреждена аура, «поработал» энергетический вампир, испорчена карма рода, наведена порча или заговорен венец безбрачия». Объективные доказательства – отсутствуют, т.е. их ноль. Да они и не нужны, главное – напугать и вызвать, то природное исходное чувство страха у человека.

Охранные фирмы выступают под лозунгом: «Мы защитим все, что дорого вам. Тот, кто экономит на охране, тратит на похоронах». И далее идет перечень бизнесменов и деятелей, которых убили конкуренты или недоброжелатели.

Психocomплекс страха искусно используют и страховые компании. Клиента нужно очень напугать, тогда клиент безропотно и с радостью согласится выложить деньги за страховку, полагая что покупает свое спокойствие и защиту, и как следствие, он более защищен от внешних угроз.

Любопытство – происходит от латинского слова *cūriōsitās*, от *cūriōsus* "осторожный, прилежный, любопытный", сродни суга "забота".

Любопытство – это качество, связанное с пытливым мышлением, таким как исследование, исследование и обучение, очевидное при наблюдении за людьми и другими животными.

Популярная пословица «любопытной Варваре на базаре нос оторвали» как нельзя лучше показывает, что такая человеческая слабость, как любопытство -

одна из самых распространенных. А это значит, что ее пользуют все, кому не лень.

Достаточно сказать, что вы располагаете конфиденциальной информацией о том или ином человеке, интересующем объекта, и вы интригуете собеседника и держите большую часть его внимания.

Многих интересует и то, что говорят и думают о них другие люди, или то, что вы лично знаете о них и это своего рода является определенной ловушкой, куда с радостью и добровольно идет человек. Даже если всем своим видом показывает, что ему данная информация не интересна.

Главная героиня известных всему миру сказок «Тысяча и одна ночь» Шахерезада именно благодаря любопытству слушателя сохранила себе жизнь.

Жадность - (или как еще называют алчность) - это неконтролируемое стремление к увеличению приобретения или использования материальной выгоды (будь то еда, деньги, земля или одушевленное / неодушевленное имущество); или социальная ценность, такая как статус или власть. Жадность считалась нежелательной на протяжении всей известной истории человечества, потому что она создает поведенческий конфликт между личными и социальными целями.

Купить что-нибудь ценное, но дешево, получить много денег, не приложив к этому никаких особых усилий - все эти человеческие желания естественны, как снег зимой.

Можно как угодно относиться к жадности, но она свойственна многим людям. И это палка о двух концах: многие люди ловятся на собственной жадности. Достаточно предложить им сэкономить деньги тем или иным образом - и они готовы будут почти на любые условия. Самый распространенный пример это участие огромного количества людей в финансовых пирамидах и в сетевых маркетинговых схемах.

Превосходство - обладание более высокими достоинствами по сравнению с кем-либо, чем-либо; преимущество в чём-либо или количественное преимущество.

В психологии конфликта **комплекс превосходства** - это своего рода защитный механизм психики, при котором появляется ощущение собственного превосходства, вызванное скрытым чувством неполноценности. Термин впервые употребил австрийский психолог Альфред Адлер. Комплекс превосходства тесно связан с комплексом неполноценности и является его обратной стороной. При наличии комплекса превосходства люди зачастую стремятся к обретению власти над окружающими, принижают опасных для себя людей и верят в свою

особую силу. Они проявляют следующие черты характера: враждебность по отношению к окружающим, нетерпимость, самоуверенность, хвастливость, зависть, злорадство, жадность, подозрительность. Они стремятся подстроить ситуацию так, чтобы выглядеть превзошедшими всех. Для них «внешний блеск» гораздо важнее, чем настоящие успехи и победы. Однако, даже добившись реальной победы над кем-то, они не ощущают удовлетворения.

Многие люди падки на лесть. Искусство делать прямые и скрытые комплименты в таких случаях - одно из основных оружий в управлении конфликтом.

Можно сделать комплимент самому человеку: выразить восхищение его предприимчивостью, умом, внешностью – самое главное, чтобы это было уместно и в нужное время.

Можно словами в превосходной степени обозначить дело, которым занимается ваш оппонент, отметить его успехи на этом поприще и конфликтная ситуация, такой не сложной манипуляцией, становится управляема вами.

Можно лестно отозваться о его жене, детях, любовнице, собаке.

Наконец, комплементарно отозваться об автомобиле или загородном доме вашего оппонента и этого окажется иногда достаточно, чтобы человек стал податливым, как глина.

Великодушие – это свойство характера, выражающееся в бескорыстной уступчивости, снисходительности, отсутствии злопамятства, в способности жертвовать своими интересами – «Простить обиду в порыве великодушия». Такая форма проявления человечности в повседневных взаимоотношениях людей, при которой гуманность превосходит меру общепринятых норм или проявляется по отношению к тому, кто ее не вполне заслуживает.

Доброта - это положительное качество личности, которое заставляет человека бескорыстно помогать, бережно относиться к людям. Понятие добро раскрывается через стремление личности радовать окружающих теми или иными поступками. Быть добрым – это значит всегда заботиться об окружающих, делать что-то для их пользы. Здесь прослеживается связь добра и блага.

Великодушие - черта нашего многонационального характера.

Доброта, щедрость души – это те качества, которые ценятся у нас на вес золота, только никого им не осыпают. И все потому, что эти прекрасные качества человеческой природы люди чаще всего используют в самых неблагоприятных целях.

Предприимчивые вымогатели и мошенники часто пользуются такими оборотами речи, как:

- «не надо быть крохобором, жлобом - и судьба отблагодарит тебя сто-рицей»;
- «надо быть добрее к людям - и они будут так же относиться к тебе»;
- «ты - щедрый человек, я это знаю, и только ты можешь мне помочь сейчас»;
- «ты способен простить то, что другие не могут» и так далее.

Бомбардировка добротой – один из главных и самый используемый принцип психологической обработки людей в самых разных религиозных сектах.

Жалость – это сочувственная печаль, вызванная страданиями других, и используется в значении, сопоставимом с *состраданием*, *соболезнованием* или *сочувствием* – слово, происходящее от латинского *pietas* (этимон также *благочестия*).

Можно выделить два разных вида жалости: «доброжелательная жалость» и «презрительная жалость» (см. Кимбалл), где посредством неискреннего, уничижительного использования жалость используется для обозначения чувства превосходства, снисходительности или презрения.

В повседневной жизни ежедневно можно наблюдать, сколько людей с протянутой рукой стоят у нас на улицах, в транспорте, на паперти. Их всех кормит наша человеческая жалость. Редкий прохожий не испытывает к ним жалости, не отзывается на их бедственное положение подаванием.

Великолепно с психокомплексом жалости работают и профессиональные аферисты. Чтобы вызвать у нас жалость, многие из них рядятся в немыслимые одежды, а голоса их и речи один большой сгусток страдания. Часто это всего лишь игра на публику, и подающие милостыню это знают и тем не менее все равно ловятся на жалость и сострадание. Да и как не помочь обездоленному старушке, беременной женщине, ребенку, или инвалиду.

Вина – это чувство, которое мы переживаем, совершив поступок, который несёт негативные последствия для другого человека. Или мы думаем, что несёт. Это одно из важных социальных чувств, помогающее нам оценивать последствия своих поступков. Вина всегда связана с нанесением реального или воображаемого ущерба другому.

Чувство вины - это моральная эмоция, возникающая, когда человек верит или осознает - точно или нет - что он скомпрометировал свои собственные стандарты поведения или нарушил общечеловеческие моральные стандарты и несет значительную ответственность за это нарушение, чувство вины тесно связано с понятием раскаяния, сожаления, а также стыда. Чувство вины является

важным фактором сохранения симптомов обсессивно–компульсивного расстройства.

Манипуляторы часто пользуются обвинениями такого рода:

- «ты подвел людей»;
- «ты предал любовь»;
- «ты плохой отец, сын, друг»;
- «ты нас подставил»;
- «ты сам себя загнал в угол».

Виноват человек на самом деле или нет, и кто наши судьи - вопрос другой. Главное, если вы не остаётесь равнодушны к таким заявлениям, значит, кто-то умело воздействует на ваш психоконфликт вины и, возможно, небескорыстно.

Мужественность – это решительность в преодолении трудностей и невзгод, неприятностей и проблем. Это настойчивость и целеустремлённость, упорство в достижении поставленной цели, которая предполагает повышение уровня благополучия и усиление душевного комфорта, в первую очередь, других людей.

На психоконфликт мужественности воздействуют просто, напористо говоря следующее: «Будь мужчиной! Посмотри все понукают тобой. До каких пор об тебя будут вытирать ноги! Ты слабак, тряпка, а не мужик!».

Но можно воздействовать и по-другому: «За тобой как за каменной стеной, ты такой надёжный, с тобой так спокойно».

Женственность (также феминность или фемининность) - модель поведения и совокупность психических качеств женского гендера, таких как чувствительность, нежность, верность, сострадательность, заботливость. Понятие женственности задаётся социальной, культурной, этнической и возрастной средой.

Женщине обычно говорят так: «Ты настоящая женщина - умная, красивая, сексуальная, добрая...»

Или: «Ты выделяешься на фоне других женщин. В тебе есть что-то магическое, колдовское, ты не такая, как все».

Справедливость - это понятие о должном, содержащее в себе требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания, соответствия роли различных социальных слоёв, групп и индивидов в жизни общества и их социального положения в нём.

Желание, чтобы справедливость торжествовала, есть у каждого человека, хоть жизнь и жестоко наказывает людей за это. Но это желание столь неистре-

бимо, что порой превращается в самую настоящую ловушку. И человек бросается в так называемый «бой», лишь слышав призывные звуки, как ему кажется, фанфар справедливости, а на самом деле кто-то лишь говорит человеку примерно следующее: «Чем ты хуже Сидорова, Иванова, Петрова? Но они тебя обходят, предают на каждом шагу. Они пользуются твоими связями, выдают твои идеи за свои. Это же несправедливо!». И все. Психосиндром справедливости сработал, человек вовлекается в игру по чужому сценарию.

Месть - это совершение вредного действия против человека или группы в ответ на обиду, будь то реальная или предполагаемая.

Фрэнсис Бэкон описал месть как разновидность «дикого правосудия», которое «... нарушает закон [и] лишает закон полномочий». Примитивное правосудие или карательное правосудие часто отличается от более формальных и утонченных форм правосудия, таких как распределительное правосудие и божественный суд.

Как только вы почувствовали жажду справедливости, знайте - вас тут же могут подвигнуть к мести. Подлить масла в горящий костер - дело простое, а пожар потом погасить будет трудно. Будьте осторожны, когда вам говорят: «Тебя предали. Тебя в грош не ставят. И ты будешь это терпеть? Эти люди должны быть наказаны, должны понести кару! И карающий меч в твоей руке!».

Практически все кинофильмы в боевом жанре, так называемые боевики, построены на очень простой идее - мести. Сюжеты обычно строятся по однотипному сценарию. Жил главный герой - простой парень, но злодеи убили его жену, или мать, или дочь, или брата, или друга, или сына и герой фильма где-то достает оружие и убивает дюжину человек, хотя виновниками его несчастья были в лучшем случае двое или трое человек. Самое главное, зритель доволен - зло наказано!

Зависть - это социально-психологический конструкт/концепт, охватывающий целый ряд различных форм социального поведения и чувств, возникающих по отношению к тем, кто обладает чем-либо (материальным или нематериальным), чем хочет обладать завидующий, но не обладает.

Зависть можно сравнить с ржавчиной на металле, она медленно, но верно разъедает человеческую душу. И если ее направить в нужное русло, то она способна съесть и человеческую жизнь. Заползает же зависть в человеческие умы простенькой мыслью, высказанной кем-то вслух: «Все мы одинаковые, но почему у него всего больше чем у меня?».

Ревность - негативно окрашенное чувство в межличностных отношениях, которое возникает при недостатке внимания, любви, уважения или симпатии от

любимого или очень уважаемого человека в то время, как кто-то другой якобы или действительно получает их от него. Это развитая эмоция с уникальным мотивационным состоянием, направленным на противодействие другим узурпировать важные отношения.

Бороться с ревностью трудно, так как она возникает стихийно и способна смести на своем пути, как снежная лавина абсолютно все, а вызвать ревность довольно таки легко, достаточно кому-то посеять в человеке зерна сомнений, и они тут же прорастут стеной подозрений и обид. Люди способны ревновать жен и мужей, братьев, сестер, детей и даже домашних животных.

Иногда достаточно намека, чтобы возбудить женскую ревность: «Я не сплетница, но ты моя близкая подруга, и потому не могу промолчать. Понаблюдай сама за своим мужем, и у тебя откроются глаза», или мужскую: «Я, конечно, ни на что не намекаю, но поинтересуйся, откуда у твоей жены ювелирные украшения и т.д.».

Патриотизм - (греч. Πατριότης - «соотечественник», πατρίς — «родина», «отечество») - политический принцип и социальное чувство, осознанная любовь, привязанность к родине, преданность ей и готовность к жертвам ради неё, осознанная любовь к своему народу, его традициям.

Патриотизм предполагает гордость достижениями и культурой своей родины, желание сохранять её характер и культурные особенности и идентификацию себя (*особое эмоциональное переживание своей принадлежности к стране и своему гражданству, языку, традициям*) с другими представителями своего народа, стремление защищать интересы родины и своего народа.

Тонкая игра на патриотических чувствах неизменно вызывает отголосок в человеческих душах.

Людям говорят: «Это твой дом, твоя страна, твои братья. Так поднимем же наше государство с колен! Достоинство страны - достоинство твоего народа втоптанно в грязь. Наше государство получило пощечину».

Чувство патриотизма можно распалить до такой степени, что человек не задумываясь отдаст и свою жизнь за идею.

Раскрутка радиопередачи «Русское радио» осуществлялась именно на идее патриотизма. Достаточно было провозгласить во всеуслышание: «На нашем канале вы никогда не услышите песен на иностранном языке».

На патриотизме наживаются и коммерсанты. Например, используя такую рекламу супермаркета: «Мы продаем все, кроме Родины».

Эротика, секс - это та самая медовая ловушка, на которую ловятся даже осторожные профессионалы.

Когда общаются мужчина и женщина, каждый из них чаще всего воспринимает собеседника как сексуального партнера. Мало кто из мужчин, способен устоять перед партии в виде роскошной красоты.

Самую распространенную психологическую человеческую слабость чаще всего используется в таких сферах деятельности, как разведка, промышленный шпионаж, бизнес: для получения секретной информации от интересующего объекта, или для сбора компромата, или с целью оказания давления на него.

Также относительно и женщин, которым хочется испытывать чувства защищенности и уверенности, а также иметь гарантии в здоровом генетическом наследовании в своем потомстве.

Провокация – манипуляция по типу «Слабо?» У каждого человека есть самоуважение, честь, достоинство, личностная высота, его идеальное и идеалы, то, чего он желает и чему желает соответствовать, что старается сохранять, оберегать, отстаивать,

Все это заложено в природе человека, и возвращается на протяжении всей жизни, с рождения, прожитыми годами и с приобретением опыта.

У каждого человека разная моральная высота и имеет разную степень устойчивости.

Кто-то всегда тверд и непреклонен, кто-то проявляет гибкость по ситуации, кто-то что-то имеет, но, по сути, уже мало чего имеет- жизнь стирает многие грани.

Но все же, падать, принижая тем самым своё достоинство никому не хочется, особенно людям, для которых любое притязание на их личность звучит, как вызов.

Некоторым людям достаточно озвучить магическое слово «слабо?», и они готовы будут совершить самые безумные поступки. Подогревают их самолюбие обычно так: «Докажи, что ты можешь это сделать. Ты же сильный, не трус!».

Самые распространенные способы провокации – манипуляция по типу «Слабо?»:

- усомниться в способностях или, как говорится, «взять на слабо?»
- подстегнуть достоинство, прямо указав на то желаемое, что хочется видеть в человеке
- поймать на ошибке, а далее — укорять, осуждать, вызывая чувство вины, и непомерное желание все быстро исправлять...

Красота, эстетика, совершенство

Нередко человека воздействуют такими словами: «Это красиво, гармонично и стильно» или «Красота спасает мир».

Очень часто воздействие на этот психоконфликт сочетается с одновременным воздействием и на психоконфликт превосходства:

- «только у вас будет такой красивый дизайн»;
- «только у вас будет этот уникальный костюм»;
- «только у вас будет такая гармоничная мебель»;
- «только у вас будет такое стильное украшение»;
- «мы специально для вас разработаем новую линию»;
- «вы ощутите волшебство необычного, модного силуэта»;
- «все вокруг будут потрясены магией красок вашего вечернего туалета» и так далее.

Дети

Мало кто способен остаться равнодушным к детям. Эту естественную человеческую слабость манипуляторы умело используют в своих корыстных целях. Вам говорят:

- «детям - все самое лучшее!»;
- «помогите ребенку, защитите его»;
- «это делается ради наших детей»;
- «купите для своего ребенка»;
- «ничего не жалко для детей»;
- «мы все живем только для своих детей».

И под этими же лозунгами создается целая сеть фондов типа «Счастливое детство», «Дети-сироты», «Дети-инвалиды», «Детский фонд реабилитации» и другие, которые зарабатывают большие деньги, являясь по сути коммерческими организациями. Но у них есть мощное прикрытие - дети, и потому подобные фонды имеют государственные льготы по налогам и таможенным пошлинам.

Бывает и так, что воздействие осуществляется сразу на несколько психоконфликтов одновременно.

Например, американские бизнесмены со свойственной им прагматичностью заявляют: «Русские великодушны, жалостливы, с выраженным комплексом вины, но одновременно у них очень развит и комплекс великодержавного превосходства. Мы можем закрыть глаза на многое, чтобы все достигнуть результата, воздействуя на их слабости. Как правило, они видят события фрагментарно, а мы уже представляем всю картину».

Другой пример - одна из последних версий жизни Иисуса Христа, новый зарубежный фильм, который изобилует примерами воздействия мессии на целый ряд психocomплексов своих врагов и своих последователей.

* Страх. «Вы все живете не так - вам прямая дорога в ад».

* Вина. «Вы все нарушаете божественные заповеди».

* Превосходство. «И вы когда-нибудь станете пастырями стада».

* Любопытство. Когда Христос говорил о божественных откровениях, ученики постоянно задавали ему вопросы: что ему сказано нового?

* Мужественность. «Слабо?». Разговор с Иудой мессия построил примерно таким образом: «Ты самый сильный. Ты сможешь предать меня. Апостол Петр слаб, апостол Павел слаб. Ты должен взяться за это дело. Ты пойми меня, ты больше пострадаешь за веру, чем я. Я-то через несколько часов попаду в рай, а ты будешь мучаться. Мало того, что твое имя станет именем нарицательным, люди будут тебя проклинать еще две тысячи лет. Так кому из нас будет хуже? Кто больше страдает за веру - я или ты?».

В диалоге с оппонентом, всегда будьте внимательны, маркируйте подобные приемы и не воспринимайте их как аргументы, требуйте представления конкретных фактов для доказательства позиции оппонента. Особенно будьте внимательны, когда кто-то пытается воздействовать на ваши психocomплексы. Контролируйте и маркируйте свои эмоциональные состояния.

Чтобы защититься от чужого влияния, необходимо, прежде всего, определить свои слабые стороны, то есть признать наличие у себя определенных психocomплексов. Сделать это будет совсем легко, если не объявлять о них во всеуслышание.

Для защиты необходимо проработать три стадии: анализ, отзеркаливание, заявление.

Первый этап - анализ. Проанализируйте события последних дней или месяцев. Все ли вы делали по своей воле или исполняли чужую волю? Если кто-то в последнее время манипулировал вами, постарайтесь определить - каким образом, через какие именно ваши психocomплексы.

Второй этап - «отзеркаливание». Как это делается, легко понять из следующего примера из обыденной жизни.

Посетитель торопится, подзывает официантку: «А слабо мне ланч быстро принести?». Официантка тут же парирует: «А слабо хорошие чаевые дать?».

Еще один пример «отзеркаливание», когда непосредственно воздействие идет на психocomплекс «слабо?».

Кредитор приходит к бандиту и заявляет: такой-то должник и не думает возвращать деньги, а ты - болтун, сказочник, не держишь слово. Тебе, видно по всему, слабо выбить из него деньги - ничего с ним не можешь сделать уже полгода! Бандит этот действительно ничего не смог сделать в той ситуации. Но чтобы не потерять лицо, заявляет кредитору: «А слабо тебе убить его? Таким, как он, не место на земле». Кредитор, естественно, пугается, отказывается от так называемой «услуги» так как убийство не входит в его планы. И тут бандит добивает его окончательно: «Я вижу ты трепло, а не мужик. Зря я с тобой вообще связался».

Третий этап - заявление. Прямо заявите оппоненту, использующему приемы воздействия на ваши психоконфликты: «... Не надо давить на вину, страх, превосходство или слабо - мы с тобой уже не дети, предлагаю построить общение более конструктивно».

ГЛАВА III. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИИ КОНФЛИКТА

Тема 6. Разрешение конфликтов

Разрешение внутриличностного конфликта

Согласно убеждениям А. Адлера, вырабатывание характера индивида происходит до пятилетнего возраста. На этом этапе кроха ощущает воздействие множества неблагоприятных факторов, порождающих возникновение комплекса неполноценности. В дальнейшей жизни этот комплекс обнаруживает существенное влияние на личность и внутриличностный конфликт.

Адлер описал не только механизмы, объясняющие зарождение и проявление внутриличностного конфликта, но и раскрыл способы преодоления таких внутренних противоречий (компенсация комплекса неполноценности). Он выделил два таких способа.

Первый – заключается в вырабатывании социального чувства и интереса. Поскольку в конечном итоге развитое социальное чувство проявляется в профессиональной сфере, адекватных межличностных взаимоотношениях. Также у индивида может выработаться и «неразвитое» социальное чувство, имеющее разнообразные негативные формы внутриличностного конфликта: алкоголизм, преступность, наркомания.

Второй – состоит в стимуляции собственного потенциала, достижении превосходства над окружением. Он может иметь следующие формы проявления: адекватная компенсация (совпадение содержания социальных интересов с превосходством), сверхкомпенсация (гипертрофированное развитие одной какой-то способности) и мнимая компенсация (болезнь, сложившиеся обстоятельства либо иные факторы, не зависящие от индивида, компенсируют комплекс неполноценности).

М. Дойча, основатель мотивационного подхода к межличностному конфликту, выделил пути преодоления внутриличностной конфронтации, отталкиваясь от специфики их «сфер реальности», к которым он относил:

- объективную ситуацию конфронтации, которая является фундаментом противоречия;
- конфликтное поведение, являющее собой способ взаимодействия субъектов конфликтного противостояния, возникающего при осознании конфликтной ситуации;
- способы преодоления внутренней конфронтации бывают открытыми и латентными.

Открытые пути предполагают:

- принятие индивидом решения;
- прекращение сомнений;
- фиксация на решении возникшей проблемы.

Латентные формы внутриличностного конфликта включают:

- симуляцию, мучение, истерию;
- сублимацию (переход психической энергии в иные области функционирования);
- компенсацию (восполнение утраченного посредством обретения иных целей и соответственно результатов);
- уход от реальности (фантазирование, предание мечтам);
- номадизм (смена профессиональной сферы, места жительства);
- рационализацию (самооправдание при помощи логических умозаключений, целенаправленного отбора аргументов);
- неврастению;
- идеализацию (отрыв от реальности, абстрагирование);
- регрессию (подавление желаний, обращение к примитивным поведенческим формам, избегание ответственности);
- эйфорию (напускное веселье, радостное состояние);
- дифференциацию (мысленное отделение размышлений от автора);
- проекцию (желание освободиться от отрицательных качеств при помощи приписывания их другому).

Анализировать личность и внутриличностный конфликт, понимать психологические проблемы зарождения и преодоления конфликтов необходимо для дальнейшего успешного освоения коммуникативных навыков, грамотного разрешения ситуаций противостояния в межличностном взаимодействии и групповом общении.

Конфликты в межличностных отношениях

Межличностный конфликт – это конфронтация, возникающая в процессе коммуникативного взаимодействия индивида с социальным окружением. Другими словами, межличностный конфликт в группе это в некотором роде противоречие, возникающее в отдельной ситуации у субъектов, когда они начинают воспринимать события в качестве проблемы с психологической составляющей, которая требует незамедлительного разрешения. Обязательным условием для зарождения межличностного конфликта является наличие противоречия, создающего препятствие для общения или достижения персональных целей.

Противостояние в межличностных отношениях зачастую рассматривают в качестве столкновения индивидов в процессе взаимодействия. Эти столкновения могут наблюдать в различных сферах жизнедеятельности. Зачастую межличностные конфликты в коллективе возникают вследствие дефицита каких-либо ресурсов или средств, например, при наличии нескольких кандидатов на одну престижную вакансию.

Другими словами, межличностными конфликтами называют открытое противостояние взаимодействующих индивидов на основе завязавшихся противоречий, которые выступают в виде противоречивых целей, противоположных интересов, взаимоисключающих в каких-то определенных обстоятельствах ситуации. Данная разновидность конфронтаций обнаруживается исключительно во взаимодействии, происходящем между двумя индивидами и более. В межличностном противостоянии субъекты друг другу противодействуют, выясняя собственные взаимоотношения лицом к лицу.

Межличностные конфликты в организации могут зарождаться как между индивидами, которые впервые встретились, так и между хорошо знакомыми субъектами. В любом случае существенную роль во взаимодействии играет индивидуальное восприятие участника и его оппонента. Преградой на стези нахождения общего языка между субъектами может стать отрицательная установка, образовавшаяся у одного соперника в отношении другого оппонента.

Взаимодействуя с социальным окружением субъект, прежде всего, защищает собственные персональные интересы. Это является нормой. Конфликты, возникающие в ходе такого взаимодействия, представляют собой ответное реагирование на преграды к достижению целей.

Кроме того, люди могут сталкиваться в межличностных конфронтациях, защищая интересы отдельного коллектива, организации, социальных институтов. Напряженность противостояния в таких конфликтах и возможности нахождения компромиссных решений во многом обуславливаются конфликтными установками тех коллективов, представителями которых являются участники конфронтации.

Все межличностные конфликты в организации, зарождающиеся вследствие столкновения интересов или целей, условно можно подразделить на три разновидности.

Первая – предполагает столкновение принципов, в котором воплощение интересов и устремлений одного участника может быть реализовано исключительно за счет ограничения интересов другого участника.

Вторая – затрагивает только форму взаимоотношений между субъектами, не ущемляя при этом их материальных и духовно-моральных потребностей и целей. Третья – являет собой реально не существующие противоречия, спровоцированные или искаженной (ложной) информацией, или неправильной трактовкой фактов и событий.

Также социальные межличностные конфликты можно подразделить на такие виды:

- стремление к доминированию, то есть соперничество;
- разногласия, относящиеся к вопросу нахождения наилучшего пути решения совместной проблемы – спор;
- обсуждение спорной проблемы, то есть дискуссия.

Профилактика межличностных конфликтов, их предупреждение или урегулирование всегда направлены на сбережение имеющейся структуры межличностного взаимодействия.

Нередко в качестве источника противостояния можно выявить такие факторы, которые повлекут разрушение сформировавшейся системы взаимоотношений. Вследствие этого можно выделить две категории функций конфликта – конструктивные (то есть положительные) и деструктивные (то есть негативные).

К первым относят: функцию развития, познавательную, инструментальную и перестроечную функции.

Познавательная функция заключается в обнаружении симптома неблагополучных отношений и выявлении возникших расхождений. Конфронтация считается важнейшим источником процесса совершенствования взаимодействия и развития всех ее участников. В этом заключается функция развития. Разногласия являются инструментом разрешения расхождений (инструментальная функция). Противостояние ликвидирует факторы, изъедающие существующие межличностные отношения, способствует формированию взаимопонимания между оппонентами (перестроечная функция).

Деструктивные «миссия» конфликтов имеет связь:

- с ухудшением или полным развалом взаимоотношений;
- разрушением имеющегося совместного взаимодействия;
- негативным самочувствием оппонентов;
- низкой результативностью дальнейшей совместной деятельностью.

Ситуации конфронтаций между личностями наблюдаются в разнообразных областях человеческой жизнедеятельности. Ведь любой конфликт в любом случае сводится к межличностному противостоянию.

Проблемы межличностных конфликтов изучали в большей мере последователи психологического подхода в конфликтологии. Можно выделить следующие главные концепции межличностного противоборства:

- психоаналитический подход (К. Хорни);
- теория удовлетворения потребностей (К. Левин);
- теория зависимости от контекста (М. Дойч).

Согласно психоаналитической традиции Хорни истолковывала межличностное противостояние в качестве результата внутриличностного конфликта. Другими словами, внутриличностное противоборство первично, а межличностное столкновение вторично. Таким образом, внутриличностные и межличностные конфликты всегда взаимосвязаны, поскольку межличностное взаимодействие индивида предопределено характером разрешения им собственных внутриличностных расхождений. Поскольку конфликты, проистекающие внутри личности, являются столкновением противоположно направленных ценностей индивида (интересов, мотивов, потребностей, идеалов), они воздействуют на поведенческое реагирование личности, ее самочувствие, устремления и т.п. Острые конфликты, происходящие внутри личности, ведут к деструкции имеющихся межличностных взаимоотношений на работе либо в семейной жизни.

Субъект, пребывающий в состоянии фрустрации, вызванной внутриличностным противоборством, испытывает эмоциональное напряжение, вследствие чего его поведение в межличностной конфронтации зачастую может принимать разрушительные формы, направленные на уничтожение условий, которые препятствуют реализации потребностей.

Внутриличностные и межличностные конфликты взаимообусловлены. Часто внутриличностное противостояние перерастает в межличностные конфликты. Кроме того, отсутствие согласия внутри личности воздействует на эскалацию между личностями столкновений в организации.

К. Левин к противостоянию между личностями относит разногласия, возникающие между индивидуальными потребностями личности и внешней объективной реальностью. Уровень значимости межличностного противостояния объясняется глобальностью затрагиваемых потребностей.

М. Дойч рассматривал между личностями конфронтацию в качестве элемента системы межличностных взаимоотношений. Он исходил из пяти ключевых измерений межличностного взаимодействия и выделил шестнадцать типов социальных межличностных взаимоотношений.

Восемь из этих типов относятся к конфликтному (конкурентному) взаимодействию, в пределах которого складываются довольно многообразные взаимоотношения, приобретающие разные формы.

Межличностному противостоянию свойственен ряд особенностей. Во-первых, противоборство индивидов в межличностных конфронтациях основывается на фундаменте столкновения их личностных мотивов и происходит оно «здесь и сейчас».

Во-вторых, особенности и проблемы между личностями конфликтов заключаются в проявлении в них психологических индивидуальных характеристик всех участников конфликта в полном объеме. Такие характеристики влияют на динамику разгорания межличностного противостояния, его течение, формы взаимодействия и исход.

Между личностями противоборство отличается повышенной эмоциональностью, включением практически всех аспектов взаимоотношений между конфликтующими участниками и затрагиванием интересов не только прямых участников противостояния, но связанных с ними профессиональными либо личными отношениями индивидов.

Как правило, в данном виде противоречий эмоциональная составляющая превалирует над рациональной.

Субъектами межличностной конфронтации выступают индивидуумы, у которых система притязаний не совпадает. Объектом – выступает определенная потребность, основной причиной – средство ее удовлетворения. Как правило, предметом данного вида противостояния служат противоречия, включающие проявления противоположных интересов субъектов конфликтной ситуации.

Подобно тому, как личностные конфронтации разнятся по противоречиям, затрагиваемым возникшими проблемами, можно выделить основные типы конфликтов, наблюдающихся между индивидами: ценностные противоречия, столкновения интересов, конфронтации, возникающие вследствие нарушения правил взаимодействия.

Противоречия, зарождающиеся на почве несовпадения представлений, носящих особенно значимый характер для индивидов, называются ценностными конфликтами. Ценностная система индивидов отображает наиболее значимое для них, исполненное личностного смысла.

Межличностный конфликт пример – партнеры, находящиеся в браке, видят свой смысл существования семьи, когда такие смыслы противоположны, зарождаются конфликты.

Однако не всегда различия в ценностях провоцируют ситуации конфронтации. Люди, имеющие различные политические убеждения, религиозные воззрения могут успешно сосуществовать вместе. Конфликт ценностей зарождается тогда, когда различия воздействуют на взаимоотношения людей либо же «посягают» на ценности другого. Доминирующие ценности выполняют функцию регуляции, направляя действия индивидов, тем самым создавая определенные стили их поведенческого реагирования во взаимодействии.

Поведение в межличностном конфликте зависит от схожести доминирующих ценностей. Кроме того, людям свойственно переубеждать оппонентов, навязывая собственные воззрения, вкусы, что также провоцирует конфликты.

Конфликтами интересов называются ситуации, в которых интересы, устремления, цели участников являются несовместимыми либо противоречащими друг другу. К этой разновидности столкновений относятся все ситуации конфронтации, затрагивающие вопросы распределения (потенциала, который возможно поделить) или зарождающиеся на почве борьбы за владение чем-то (доходом, который невозможно поделить).

Распространенной разновидностью между личностями противостояния являются столкновения, зарождающиеся вследствие нарушения норм взаимодействия. Правила совместного взаимодействия – это неотъемлемая часть самого взаимодействия. Они выполняют регулятивную функцию взаимоотношений людей. Без таких норм взаимодействие оказывается невозможным.

Разрешение межличностных конфликтов

Предпосылкой для появления столкновения является ситуация конфронтации. Она зарождается при несовпадении целей сторон, устремлении к противоположным интересам, применении полярных средств удовлетворения потребностей. Ситуация конфронтации – это условие появления столкновения. Для перехода ситуации непосредственно в противостояние необходим толчок.

Управление межличностными конфликтами рекомендуется рассматривать во внутреннем и внешнем аспекте. Внешний аспект отображает управленческую активность со стороны руководителя либо иного субъекта управления в отношении определенному конфликту. Внутренний аспект содержит в себе применение технологий эффективного коммуникативного взаимодействия и разумного поведенческого реагирования в конфликте.

Управление межличностными конфликтами должно учитывать причины и характер межличностных взаимоотношений участников до столкновения, их взаимные приязни и неприязни.

Выделяют основные методы разрешения межличностного противостояния:

- нежелание принимать участие в урегулировании конфронтации и защищать персональные интересы, желание выйти из ситуации противостояния (уклонение);
- стремление смягчить ситуацию конфронтации, сберечь взаимоотношения, уступая напору оппонента (приспособление);
- управление столкновением посредством давления, использования власти или применения силы, чтобы вынудить противника принять точку зрения оппонента (принуждение);
- достижение собственных целей, не учитывая интересов соперника;
- урегулирование противостояния посредством взаимных уступок (компромисс);
- совместное нахождение решения, способного удовлетворить потребности и цели всех участвующих в конфликте сторон (сотрудничество).

Урегулирование и профилактика межличностных конфликтов являются важными составляющими управленческого воздействия. Профилактика столкновений, возникающих между субъектами, должна быть устремлена на организацию жизнедеятельности индивидов, которая минимизирует вероятность появления конфронтации или деструктивного развития противостояния между ними.

Тема 7. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения

Конфликтоген — элемент коммуникации, создающий напряжение в общении и порождающий конфликты.

Дословный перевод слова «конфликтоген» — *«рождающий конфликты»*.

Конфликтогеном может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.

Провоцирующим моментом является наличие множества конфликтогенов.

Природа конфликтогенов

Причиной практически любого конфликта является желание удовлетворения таких темных сторон личности, как агрессивность, тщеславие, стремление к превосходству, хвастовство и т.д. Инициатор конфликта, сознательно вбрасывая в коммуникацию конфликтоген, как правило, добивается следующего:

- оскорбить человека, оказывая ему открытое недоверие;
- подчеркнуть различие между собой и оппонентом, в свою пользу, разумеется;

- «опустить» значимость оппонента, «приподнимая» этим свою.

Цель сознательного применения конфликтогенов — вызвать конфликт с целью получения какой-либо выгоды или решения своих психологических проблем.

Бывает и так, что конфликт возникает по недоразумению. Или кого-то просто необходимо “поставить на место”.

Классификация конфликтогенов

В процессе общения люди довольно часто употребляют конфликтогены. Вызвано это, частью, присущим многим из нас негативным качествам, о которых было сказано выше, частью, — в силу стечения обстоятельств. Вообще, небольшое количество умеренных конфликтогенов в общении даже полезно — оживляет беседу. Но следует понимать, что адекватность, это кроме всего прочего, ещё и осознание границ дозволенного и понимание меры.

В зависимости от причин проявления конфликтогенов в процессе коммуникации психологами принято подразделять их на пять видов.

Конфликтогены могут быть невербальными и вербальными.

Представьте себе, вы обращаетесь к человеку, а он демонстрирует вам закрытую позу — руки сложены на груди или др. и презрительную ухмылку на лице.

Из невербальных, самый мощный конфликтоген — это игнорирование. Большинство из нас не переносит, когда он кому-то обращается, а оппонент смотрит на него, как на пустое место.

К вербальным конфликтогенам можно отнести выражение недоверия, или отрицательное отношение к собеседнику.

Пример:

- Вы сами-то себе верите? Или
- Вы что-то в этом понимаете? Или
- Честно говоря, общаться с вами мне неприятно. И так далее.
- Конфликтогенами могут быть фразы обвинения, например:
- Зачем только я вам доверился. Или
- Вся вина за это полностью лежит на вас. Или
- Думаю, вы не чисты на руку.

Конфликтогенами могут быть также:

- перебивание говорящего;
- нежелание слушать;
- принижение роли собеседника и его вклада в дело;
- преувеличение собственных заслуг;

Также конфликтогенами является маркирование различий:

- Возрастных. Я уже занимался наукой, когда ты ещё только перестал использовать детские памперсы.
- Социальных. Кто я и кто ты!
- Географических. Всем известно отношение коренных жителей мегаполисов к лимитчикам (это — раньше) и приезжим в поисках лучшей доли (сейчас). Реакция: в глубинке «коренных жителей мегаполисов любят не особо.

Утонченный конфликтоген — снисходительное отношение к собеседнику, унижение его под видом доброжелательности:

- Вы вроде умный человек, а ведете себя как мальчишка. Или
- Не обижайся, голубчик, лучше сбегай, принеси мне кофе. Или.
- Не будь таким привередливым, тебе и это сойдёт.

Конфликтогены — слова угрозы, например:

- Ты об этом еще пожалеешь
- Мы с тобой ещё разберёмся
- Я тебе это припомню и так далее.

Конфликтогенами также являются реплики — долженствования:

- Ты обязан.
- Ты полностью за это в ответе.
- Ты должен и так далее.

Также конфликтогенами являются такие формы поведения, как:

- Оскорбление.
- Насмешка.
- Употребление прозвищ.
- Искажение имени.
- Неожиданное прерывание разговора.

В большинстве случаев конфликты возникают как бы сами по себе, вроде и без нашего желания.

Дело в том, что мы склонны придавать большое значение тому, что говорят другие люди, в частности в наш адрес, но мы не особо критичны к своим словам. Чужое достоинство и значимость нас мало волнуют, если только это не близкий нам человек, но на поползновения посягнуть на наши мы, реагируем, как правило, остро.

Закономерность эскалации конфликтогенов основана на том, что мы, на выпад в наш адрес, отвечаем “самым сильным” конфликтогеном из всех, что

возникают у нас в голове. Происходит это потому, что, получив психологическую пощёчину, мы стремимся ответить тем же, или даже нанести больший ущерб.

Во время конфликта мы перемещаемся в эмотивную плоскость. А эмоции, как известно, всегда правы не потому, что они верно судят, а потому, что они не судят вообще. Всё, — как в драке — мы так устроены. Хотя религия и мораль призывают людей к сдержанности.

Успокоившись, мы, как правило, сожалеем о произошедшем.

Особенно, если общение с человеком, с которым произошла ссора, мы хотим, или вынуждены продолжать.

Конфликт всегда проще погасить на стадии обмена конфликтогенами, нежели выходить непосредственно из него, и, тем более, разгребать его последствия.

Есть великолепная мудрость: в конфликте виноват тот, кто умнее. Будьте умными.

Все известные конфликтогены можно отнести к одному из пяти типов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессивности;
- 3) проявление эгоизма;
- 4) нарушение правил;
- 5) неблагоприятное стечение обстоятельств.

Большинство конфликтогенных действий можно отнести к одному из типов:

- стремление к превосходству – снисходительное отношение и тон, с оттенком доброжелательности;
- хвастовство;
- категоричность;
- запугивание;
- навязывание своих советов;
- подшучивание;
- перебивание собеседника;
- повышение голоса;
- проявление агрессивности – характерна для человека, или ситуативная;
- проявление эгоизма;
- нарушение правил (нарушение дисциплины, правил этики, внутреннего распорядка и т.д.);
- открытое недоверие;

- неблагоприятное стечение обстоятельств;
- принижение значимости собеседника;
- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
- заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного;
- постоянное навязывание своей точки зрения;
- неискренность в суждениях;
- резкое увеличение темпа беседы и ее неожиданное окончание;
- неумение выслушать и понять точку зрения собеседника.

Первые четыре типа объединяет то, что конфликтогены — суть проявления внутреннего состояния субъектов взаимодействия.

Пятый же тип является отражением внешних случайных факторов.

Но чтобы случайное обстоятельство спровоцировало конфликт, должно быть определенное предрасположение, обусловленное, например, внутренним состоянием человека.

Рассмотрим более подробно указанные типы конфликтогенов.

Стремление к превосходству

Конфликтогены данного типа объединяет то, что все они предполагают в психологическом плане «пристройку сверху» к партнеру по общению.

Они представлены несколькими видами.

1. *Непосредственное проявление превосходства*: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.

2. *Снисходительное отношение*, то есть *проявление превосходства*, но с *оттенком доброжелательности*: «Не обижайтесь», «Успокойтесь» (это не только не успокаивает, скорее, наоборот, раздражает), «Как можно этого не знать?», «Неужели вы не понимаете?», «Вы умный человек, а поступаете...». Одним словом, забвение известной мудрости: «Если считаете себя умнее других, то хотя бы никому не говорите об этом».

Конфликтогеном данного вида является и снисходительный тон.

Например: Муж похвалил жену за вкусный обед. А она обиделась, потому что сказано это было снисходительным тоном, и она почувствовала себя кухаркой.

3. *Хвастовство* — восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, — вызывает у слушателей раздражение, желание поставить хвастуна на место.

4. *Категоричность, безапелляционность* — эти проявления самоуверенности предполагают подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие: «Я считаю...», «Я уверен...». Уместнее более тактичные высказывания, отличающиеся меньшим напором: «Я думаю...», «Мне кажется...», «У меня сложилось впечатление...» и т.п.

Конфликтогенами данного вида являются и безапелляционные фразы, такие как: «Все мужчины — подлецы!», «Все женщины — обманщицы!», «Все воруют!», «...и закончим этот разговор!».

Категоричность родителей в их суждениях о принятой в среде молодежи музыке, одежде, манере поведения является конфликтогеном, который может оттолкнуть от них детей.

Мать говорит дочери: «Твой новый знакомый тебе не пара!» Дочь в ответ грубит матери. Не исключено, что она и сама видит недостатки своего знакомого, но именно категоричность вердикта порождает протест. По-видимому, другой резонанс вызвали бы слова матери: «Мне кажется, он несколько самоуверен, берется судить о том, в чем плохо разбирается. Но, может быть, я ошибаюсь, время покажет».

5. *Навязывание своих советов*: советующий, по существу, занимает позицию превосходства. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Вот одно из наблюдений.

Водитель троллейбуса в порядке личной инициативы взялась во время следования по маршруту просвещать пассажиров на разные темы: правила дорожного движения, правила хорошего тона и т.п. Динамик в салоне не умолкал, бесконечно повторяя прописные истины. Пассажиры выражали дружное возмущение таким навязчивым «сервисом», многие жаловались, что выходили из троллейбуса в скверном настроении.

6. *Перебивание собеседника, повышение голоса, внесение «поправок»* — тем самым демонстрируется превосходство над собеседником, обесцениваются его мысли.

Поучителен сюжет, связанный с Эйнштейном. У него была маленькая записная книжечка, в которую он записывал пришедшие в голову мысли. «Почему она у вас такая маленькая?» — спросили его. «Потому, — ответил выдающийся ученый, — что хорошие мысли приходят очень редко».

Это стоит запомнить любителям навязывать свою точку зрения: хорошие мысли бывают, может быть, и у них гораздо реже, чем они полагают.

7. *Утаивание информации* — например, руководителем от подчиненных — из благих побуждений, чтобы не расстраивать их плохими новостями.

Однако отсутствие информации вызывает тревогу. Природа же не терпит пустоты, и возникший вакуум заполняется домыслами, слухами и сплетнями.

Важно знать и помнить, что чаще всего возникает недоверие к скрывшему информацию, а это — источник конфликтов.

8. *Подшучивание*. Обычно его объектом становится тот, кто почему-либо не может дать достойный отпор. Любителям насмешек стоит напомнить, что злой язык осуждался с древних времен как порок. Так, в первом псалме Давида насмешники осуждаются наряду с безбожниками и грешниками. И не случайно: осмеянный будет искать возможность сквитаться с обидчиком.

9. *Напоминание о чем-либо неприятном для собеседника*. Оно может быть преднамеренным и непреднамеренным.

Известны случаи парадоксального поведения, когда спасенный питал ненависть к своему спасителю. Объясняется этот парадокс тем, что, видя спасшего его, человек всякий раз заново переживал состояние своей беспомощности, когда его жизнь полностью зависела от другого человека. И чувство благодарности у спасенного постепенно сменяется раздражением. Еще Тацит сказал: «Благодетель приятен только тогда, когда знаешь, что можешь за них отплатить; когда же они непомерны, то вместо благодарности воздаешь за них ненавистью». Неслучайно христианские заповеди (и не только они) призывают делать добро не ради получения ответной благодарности, а «по велению сердца». Сделав добро другому, освободите его от необходимости быть обязанным вам за сделанное, не требуйте проявлений благодарности, не напоминайте о своем благодеянии. Как сказал Ф. Шиллер, «благодарность забывчивей всего».

Проявления агрессивности

Латинское слово «*aggressio*» означает «нападение». Это «мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам (правилам) сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т.п.).

Выделяются следующие виды агрессии:

- 1) *физическая агрессия* (нападение) — использование физической силы против другого лица или объекта;
- 2) *вербальная агрессия* — выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание вербальных реакций (угроза, проклятия, ругань);

3) *прямая агрессия* – непосредственно направленная против какого-либо объекта или субъекта;

4) *косвенная агрессия* – действия, которые окольным путем направлены на другое лицо (злобные сплетни, недобрые шутки и т.п.), и действия, характеризующиеся ненаправленностью и неупорядоченностью (взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топание ногами, битье кулаками по столу и т.п.);

5) *инструментальная агрессия*, являющаяся средством, инструментом достижения какой-либо цели;

6) *враждебная агрессия*, выражающаяся в действиях, имеющих целью причинение вреда объекту агрессии;

7) *аутоагрессия* – агрессия, проявляющаяся в самообвинении, самоунижении, нанесении себе телесных повреждений вплоть до самоубийства;

8) *альтруистическая агрессия*, имеющая цель защиты других от чьих-то агрессивных действий.

Агрессивное поведение – одна из форм реагирования на различные неблагоприятные в физическом и психическом отношении жизненные ситуации, вызывающие стресс, фрустрацию и тому подобные состояния. Психологически агрессия выступает одним из основных способов решения проблем, связанных с сохранением индивидуальности и тождественности, с защитой и ростом чувства собственной ценности, самооценки, уровня притязаний, а также сохранением и усилением контроля над окружением. Агрессивные действия выступают в качестве:

1) средства достижения какой-либо значимой цели;

2) способа психологической разрядки;

3) способа удовлетворения потребности в самореализации и самоутверждении».

Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства. В соответствии с этим можно разделить агрессивность на природную и ситуативную.

Природная агрессивность. Некоторым людям агрессивность присуща от природы.

Мне довелось встречаться с незаурядными руководителями и учеными, которые признавались, что если с утра не поругаются с кем-либо, то не могут весь день продуктивно работать.

Человек с повышенной агрессивностью конфликтен от природы, это «ходячий конфликтоген». Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше того, чего заслуживает. Полное отсутствие агрес-

сивности, покладистость граничит с бесхарактерностью, неспособностью настоять на своем. Таким человеком легко управляют другие, и это может порождать конфликты. Вспомним, к примеру, главного героя фильма «Осенний марафон» Бузыкина: мучается сам, мучает близких ему людей — и все из-за слабоволия.

Ситуативная агрессивность — ответная реакция на полученный конфликт-ген, на сложившиеся неблагоприятные обстоятельства: неприятности (личные, семейные или на работе и т. д.), плохое настроение и самочувствие.

В приведенном выше конфликте по поводу разбитой чашки конфликтогены — высказывания жены и мужа — это проявления ситуативной агрессивности.

Отметим, что конфликтогены типа «стремление к превосходству» и «проявления эгоизма» можно также отнести к одной из форм агрессии — скрытой агрессии, поскольку они — суть проявления посягательства, хотя и завуалированного, на достоинство человека, его интересы.

В силу закона эскалации конфликтогенов скрытая агрессия получает отпор в виде более сильной открытой агрессии.

Проявления эгоизма

Всевозможные проявления эгоизма — это конфликтогены, поскольку эгоист добивается чего-то лично для себя за счет других и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.

Эгоизм — это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием личных своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей: последние становятся объектом и средством достижения таких целей.

Если эгоизм превращается в доминанту личности, то это обычно следствие дефектов воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм закрепляются еще в детском возрасте, в расчет принимаются лишь собственные интересы личности, его потребности, переживания и т.п. В зрелом возрасте подобная сосредоточенность на своем «Я», себялюбие и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводят к отчуждению от окружающих.

В час пик трудно войти в автобус или троллейбус из-за скопления пассажиров непосредственно у дверей, хотя в середине салона свободно. Просьбы продвинуться вглубь салона, дабы дать возможность войти и другим желающим, наталкиваются на «А мне скоро выходить». Не помогают и увещевания, что еще будет время и возможность поменяться местами.

Что это, как не массовое проявление эгоизма?

Лень пошевелиться («Вам нужно, вы и проходите»), а каково другим — об этом не думают. Причем «сознание» у многих меняется сразу, как только изменилось их положение: пока не вошел — требует продвинуться, как только вошел — сам перестал продвигаться, невзирая на просьбы пытающихся войти следом.

Противоположным эгоизму понятием является *альтруизм*. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей.

Укажем несколько типичных, часто встречающихся видов конфликтогенов, относящихся к проявлениям эгоизма:

- а) *обман или попытка обмана* – средство добиться цели нечестным путем;
- б) *перекладывание ответственности на другого человека*.

Студент, не имея возможности хранить деньги дома, попросил своего друга взять на хранение большую сумму в долларах. Тот спрятал ее у себя дома. Вскоре к нему приехал родственник, который случайно обнаружил конверт с долларами. Заменяя их фальшивыми, он, сославшись на изменившиеся обстоятельства, уехал. Подмена вскрылась, когда студент, получив деньги, попытался ими расплатиться. Возник острейший конфликт.

Что к нему привело? Студент переложил ответственность за сохранность денег на друга (это первый конфликтоген), а тот согласился, не имея на то необходимых условий (это второй конфликтоген).

Подмена долларов — третий конфликтоген (*обман*);

в) *одажживание денег*. Не на пустом месте возникла пословица: «Хочешь потерять друга — одолжи ему денег».

Это разновидность перекладывания ответственности должника за возникшие у него финансовые трудности на того, кто одаживает деньги: ведь при невозврате долга пострадает он, а не тот, кто создал ситуацию.

Нарушение правил

Собственно говоря, правила для того и созданы, чтобы предотвращать конфликты.

Нарушение правил способствует возникновению конфликтов, то есть является конфликтогеном.

Наиболее важные для современного человека правила — это правила трудового распорядка, дорожного движения, техники безопасности, пожарной безопасности, правила общежития, этики и др.

Нарушения правил этики могут быть намеренными или непреднамеренными.

Не поздоровался, причинил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т.п.), но не извинился;

не пригласил посетителя присесть, влез без очереди, опоздал на совещание, на занятия и помешал тем самым присутствующим; опоздал на встречу и т.д. и т.п.

Неблагоприятное стечение обстоятельств

Часто первый конфликтоген может возникнуть помимо чьего-либо желания как результат стечения обстоятельств.

Обстоятельства, приводящие к конфликтогенам рассматриваемого типа:

- утомительное стояние в очереди;
- контакт с раздраженным человеком;
- неприятное известие или происшествие;
- невозможность выполнить обещанное,
- скверная погода;
- плохая работа общественного транспорта, и в частности, в переполненном общественном транспорте в час пик толчки со стороны соседей, наступания на ногу, неприятный запах.

Но даже и без этих факторов неудобства расположение людей вплотную друг к другу — уже само по себе конфликтоген.

Исследования американского антрополога Э.Т. Холла показали, что каждый человек определенную территорию вокруг себя воспринимает как личное пространство.

Оно является как бы продолжением его тела, как забор, окружающий дом.

«Зона» эта называется интимной, протяженность ее — около 50 сантиметров. В эту «зону» принято «впускать» самых близких людей: родителей, детей, супругов, любимых, любовников. В нее-то (без разрешения!) «проникают» совершенно чужие люди, волей случая оказавшиеся соседями по салону автобуса, троллейбуса.

Таким образом, многочисленные конфликты в общественном транспорте находят свое объяснение.

Конфликтогены по отношению к потребностям:

- потребность в информации (сокрытие информации, дезинформация, т. е. обман);
- навязывание собеседнику недоступного стиля речи. В разговоре используются термины, которые не знает собеседник, то, с одной стороны, он как бы отсекается от важной для него информации, а с другой — возникает чувство неполноценности;

- некоторая таинственность, часто проявляющаяся в дружеском общении: двое перешептываются, переглядываются, давая тем самым понять окружающим, что их связывает некая тайна;
- потребность во внимании у некоторых — это желание сконцентрировать на себе внимание окружающих, у других, наоборот, быть в тени и не привлекать к себе внимания.

Потребность в общении и потребность уйти от общения. Конфликтогеном будет стремление, как навязать свое общество, так и отсутствие отклика на просьбу пообщаться. Плагиат является острым конфликтогеном не только в литературном творчестве или в науке, но и в устной речи.

Слова-конфликтогены в общении:

- слова, выражающие недоверие;
- слова-оскорбления;
- слова-угрозы;
- слова-насмешки;
- слова-сравнения;
- слова, выражающие отрицательное отношение;
- слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен» и др.;
- слова-обвинения;
- слова, выражающие категоричность;
- слова — ссылки на отрицательные мнения других людей о человеке
- другие слова.

Язык и речь являются следствием воздействия психологического механизма на поведение участника конфликтной ситуации.

Неадекватные оборонительные действия, предпринятые в связи с неправильным истолкованием слов, поступков или интенций другого человека приводят к порождению конфликта.

Тема 8. Эмоции и модели поведения как способ разрешения конфликтов

Фрустрация - это негативное психическое состояние, вызываемое непреодолимыми трудностями на пути к достижению цели или решения задач. О том, что человек находится в фрустрации можно говорить, когда наблюдаются два признака: сильное желание человека достичь какую-либо цель (удовлетворить какую-либо потребность) и барьер (препятствие) препятствующее человеку. Когда наблюдаются оба эти признака, говорят о том, что человек находится во фрустрирующей ситуации.

Человек в состоянии фрустрации испытывает чувства беспокойства и тревоги, напряжения, безразличия, апатии, утраты интереса, вины, ярости, враждебности, зависти, ревности. Чаще всего человек находится в состоянии обиды, разочарования, досады, гнева или уныния.

Обида – это чувство, возникающее под воздействием обмана, неоправданных обвинений или упреков, в ситуациях, когда задето чувство собственного достоинства, когда человек осознает, что его унижают. Обида переживается, как душевная боль, огорчение, часто сопровождается гневом, и ведет к агрессивным действиям. Обида нередко перерастает в разочарование, и оно тем сильнее, чем выше первоначальные ожидания человека.

Досада - это чувство проявляющиеся в виде раздражения, недовольства в следствии собственной неудачи или значимой неудачи кого-то другого (например любимой спортивной команды). Досаду можно рассматривать как ярко переживаемое сожаление с примесью злости на обстоятельства или людей, при этом часто злость находит выход в виде крепких выражений.

Гнев при фрустрации называют бессильным, ибо нет никакой возможности устранить фрустрирующее препятствие. Гнев проявляется яростью, иногда даже праведной (с осознанием чувства собственной безусловной правоты) яростью, конструктивной яростью, когда она направлена на отстаивание своей правоты и яростью деструктивной, выраженной в агрессии, насилии, жестокости.

Печаль проявляется при фрустрации при утрате чего-либо значимого, утрате перспективы в достижении желаемой цели. Печаль может перерасти в уныние.

Уныние переживается при фрустрации как гнетущая скука или безнадежная печаль. Уныние связано с пониманием ситуации как безнадежной, безвыходной.

Выделяют следующие поведенческие реакции человека на состояние фрустрации: двигательное возбуждение, апатия, агрессия, стереотипная реакция, включение механизмов защиты.

Возникающие двигательные реакции при фрустрации, как правило, бесцельны и беспорядочны, а стереотипное поведение сводится к слепому повторению какого-либо зафиксированного поведения. Очень часто возникающий при фрустрации механизм защиты – так называемая регрессия, возврат к более раннему, примитивному, детскому поведению, плач, поведение ребенка, ищущего защиты у взрослого и т.п.

Как правило, человек занимает определенную позицию по отношению к своему состоянию фрустрации, которое выражается в разном поведении. Формы возникающего поведения называют экстропунитивным, интропунитивным и импунитивным. При экстропунитивном поведении человек испытывает раздражительность, досаду, озлобленность, упрямство, стремление добиться цели, во что бы то ни стало. Поведение становится негибким, примитивным, по ранее заученным образцам. Человек обосновывает свои неудачи внешними обстоятельствами, действиями других людей.

При интрапунитивном поведении человек тревожен, подавлен, молчалив. Он обосновывает неудачи своими особенностями, винит себя. Он ограничивает свои интересы, снижает свой уровень притязаний, бросает обычные занятия, считая себя неспособным к ним.

Легче всего переживается фрустрация при импунитивном поведении, когда человек рассматривает фрустрирующую ситуацию как малозначимую и легко преодолимую.

Существуют показательная модель развития поведения при фрустрации (автор модели Ф.Е. Василюк). Она опирается на понятие мотива и цели. Цель – осознаваемый образ желаемого результата, мотив – предмет потребности (субъективной нужды), направляющий деятельность. Первый параметр модели развития поведения «мотивосообразность», связан с мотивом, конструирующим ситуацию, второй — организованность поведения целью. На первом этапе поведение мотивообразно и подчинено организующей цели. На втором этапе, теряется организация деятельности целью, поведение становится нецеленаправленным, но сохраняется исходный мотив. В сознании остается надежда на разрешение ситуации. На третьем этапе разрушается связь мотива со смыслом деятельности, человек уже не подвержен влиянию мотива. Поведение становится не «ради чего-то», а «в следствии чего-то». Поведение становится поведением дерущегося у кассы за билет, когда поезд уже ушел со станции. На четвертом этапе поведение становится катастрофическим: оно дезорганизовано и никак не связано с ситуацией.

Существуют внешние и внутренние причины фрустрации. К внешним относятся межличностные конфликты, воспитание, порождающее рассогласование между индивидуальными и коллективными целями и способствующее возникновению этих конфликтов. Важной внешней причиной фрустрации является такой труд человека, который не приносит ему удовлетворенности ни содержанием, ни результатами. Важнейшей внутренним фактором фрустрации является устойчивость к ней — «способность терпеть». Внутренними причинами фруст-

рации являются конфликты внутренние, которые делятся на конфликты равнозначных положительных возможностей (ситуация «буриданова осла»), конфликт равнозначных отрицательных возможностей (избегание наихудшего), проблема выбора, когда у цели есть одновременно отрицательная и положительная сторона. В конфликте избегания наихудшего возникает самая сильная фрустрация. Частой реакцией в такой ситуации является стремление избежать выбора. При конфликте положительных возможностей человек испытывает самую слабую фрустрацию. В ситуации выбора между разнонаправленными тенденциями человек часто уступает желанию, но потом сожалеет о неправильном выборе.

Иногда говорят о положительном воздействии фрустрации, таком как мобилизация всех сил человека, повышение ее мотивации, но даже в этом случае поведение носит импульсивный и иррациональный характер. Часто подверженный фрустрации стремится уйти от конфликтной ситуации при помощи замещающих действий либо вообще отказаться от деятельности. Срабатывают механизмы психологической защиты личности такие как механизм отступления, механизм агрессии, механизм замещения.

Наиболее полезным и правильным выходом из фрустрирующей ситуации является сознательный отказ от фрустрирующих целей, выдвижение новых, более приемлемых и достижимых.

Вот тут мы с вами подходим к определению, что такое конфликт, о котором более подробно мы, конечно же, будем с вами изучать на следующих лекциях. Сегодня у нас с вами вводная лекция, можно сказать «обозревательная» (если образно выразиться, то это как сперва нам нужно обозреть поверхность и ее площадь видимой поверхности, а потом исследуя шаг за шагом... погружаться в глубину знания такой интересной и очень близкой к практике психология конфликта - это тот инструмент, который вы применяете ежедневно, а получив информацию будете более осознанно и обдуманно пользоваться и применять.

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: «конструктивная», «деструктивная» и «конформистская» модели.

Конструктивная модель поведения стремится уладить конфликт и нацелена на поиск приемлемого доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна.

Деструктивная модель поведения постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, непременно принижение партнера, негативно оцени-

вание его личности; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.

Конформистская модель поведения пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов.

Модели поведения основаны на видах реакции человека в конфликтной ситуации, а именно на импунитивной и импутивной (интрапунитивной, экстрапунитивной) реакциях.

Импунитивный (англ. impunity - безнаказанность) - указывающий на неопределенную ориентацию агрессивной реакции индивида на некий стимул.

Импунитивный - неагрессивный; характеристика тенденции человека реагировать на фрустрацию путем спокойного, взвешенного оценивания тех событий, которые к ней привели, без гнева или агрессии против себя или против других людей.

Импунитивная реакция - отвлечение от конфликта и обесценивание его значения, реакция, при которой фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое со временем; обвинение окружающих или самого себя отсутствует.

Импутивный. Характеризует тенденцию реагировать на фрустрирующую ситуацию, оценивая события, приведшие к ней, без обязательной направленности гнева или вины вовнутрь (см. интрапунитивный) или вовне (см. экстрапунитивный).

Интрапунитивная реакция проявляется ее направленностью на самого себя (депрессия, чувство вины).

Экстрапунитивная реакция – вовне себя (реакция гнева). Синоним: Импа- нитивный.

Тема 9. Конфликты в процессе расследования уголовного дела

Конфликты в ходе допроса следователем или дознавателем

Допросом принято считать следственное действие, суть которого сводится к тому, что допрашивающий следователь или дознаватель получают от допрашиваемого лица (свидетеля, потерпевшего, обвиняемого, подсудимого и др.) сведения об известных им обстоятельствах, имеющих значение для разрешения вопросов, возникающих в ходе судопроизводства по уголовному делу.

Допрос является одним из наиболее важных и сложных следственных действий. Белкин Р.С. полагал, что «это обусловлено не только тем, что следователю в ряде случаев противостоит человек, не желающий говорить правду и даже

вообще не желающий давать показания, но и тем, что в показаниях человека, искренне стремящегося сообщить следователю все известное по делу, могут быть ошибки и искажения, заблуждения и вымысел, которые при допросе надлежит своевременно обнаружить и учесть при оценке и использовании показаний»

Несомненно, следователь в своей ежедневной практике сталкивается с рядом задач, в частности - это конфликты интересов и как следствие конечно же сама конфликтная ситуация в том числе и скрытая, возникающая при допросе различных категорий допрашиваемых лиц. Обвиняемый, потерпевший или свидетель могут иметь своей целью сокрытие или искажение определенных фактов и как инструмент они используют защитный механизм психики - конфликт. В зависимости от категории допрашиваемого лица можно установить и причины возникновения конфликта. Так, в ходе допроса потерпевшего, могут открыться обстоятельства, о которых допрашиваемый не желает озвучивать по причине того, что они могут компрометировать его как личность. В ходе допроса подозреваемого или обвиняемого обман может иметь место по причине того, что допрашиваемое лицо боится более тяжкого наказания, либо желает взять всю вину на себя, отгораживая тем самым своих подельников от уголовной ответственности или психологически подменяет реальность наступивших событий и последствий на желание заменить своей «версией реальности», чтобы казаться лучше, чем есть на самом деле и психологически для себя нейтрализовать преступление в своей внутренней оценке произошедшего события и наступления последствий.

В случае конфликта при допросе эксперта чаще всего имеет место коррупционная составляющая, но, это крайне редкая ситуация.

Возникновения конфликтов при допросе обвиняемых и подозреваемых наиболее распространены. Задачей для следователя становится выбрать подходящую тактику для урегулирования конфликта. По утверждению А.А. Файзуллиной, спецификой тактики допроса обвиняемого в условиях конфликтной ситуации является применение тактических приемов, основанных на предъявлении собранных по делу доказательств, и более широкое применение приемов психологического воздействия (активизация положительных качеств лица, разъяснение правовых последствий деятельного раскаяния) Данное утверждение довольно справедливо, так как на практике психологическое воздействие следователем или дознавателем на допрашиваемое лицо действительно имеет место.

Известный отечественный исследователь А.Р. Ратинов отмечал, что воздействие следователя на психику участвующих в деле лиц является одним из основных элементов следственной тактики. Однако необходимо учитывать, что, применяя тактические приемы, связанные с психологическим воздействием, следователь должен руководствоваться нормами действующего законодательства, а также моральными нормами. На этом фоне становится заметна проблема дозволенности с точки зрения морали того или иного тактического приема.

Острой проблемой стоит вопрос о правомерности «следственных хитростей», «психологических ловушек», «допущение легенды». Признавать ли это обманом допрашиваемого – этот вопрос носит дискуссионный характер.

Важной проблемой, возникающей в ходе допроса в конфликтной ситуации, является установление с допрашиваемым лицом психологического контакта. В частности, проблема, связанная с различными типами характера у допрашиваемых, в некоторых практических моментах довольно проблематично вывести допрашиваемого из состояния конфликта по причине того, что в силу своих внутренних убеждений у него может укрепиться определенный нигилизм по отношению к правовой системе и действиям со стороны правоохранительных органов. В большей части это касается допрашиваемых подозреваемых и обвиняемых, ранее отбывавших уголовное наказание. У людей с таким типом характера и сформировавшимся определенным образом мировоззрением, сложно вызвать какие-либо эмоции, разъяснив им правовые последствия дачи ложных показаний, а попытки указать на некие положительные стороны допрашиваемого не дадут никакого результата. В подобных случаях следователь или дознаватель должны попытаться избрать иную тактику, либо комбинировать в зависимости от модели поведения допрашиваемого лица и складывающейся обстановки.

Проблематика допроса, провидимого в условиях конфликтной ситуации, носит довольно широкий характер, так как данное следственное действие, помимо явных вопросов, возникающих в ходе его производства, включает в себя и дополнительные технические, психологические и прочие аспекты. Несомненно, лишь то, что умелыми действиями следователя или дознавателя можно попытаться преодолеть, даже самые сложные конфликтные ситуации.

Ситуации конфликтов разного рода остроты и длительности возникают, когда между участниками процесса складываются отношения противодействия и соперничества.

В ходе расследования конфликтные отношения чаще всего складываются между следователем, с одной стороны, и недобросовестным, заинтересованным в деле свидетелем или потерпевшим, недобросовестным подозреваемым или обвиняемым, который может быть и виновным, и невиновным, с другой.

Будучи ошибочно заподозрены или даже привлечены к уголовной ответственности, люди избирают линию поведения (позицию), затрудняющую установление истины, а иногда и сознательно мешают следователю в установлении истины. Для конфликта типично положение, когда стороны стремятся к противоположным целям и при планировании своих действий учитывают практически все возможные действия противной стороны, взаимно создают трудности и помехи, чтобы обеспечить себе победу в конечном итоге.

В конфликтах, включая и те, которые свойственны процессу расследования, нужно распознавать как минимум две стороны: внешнюю и внутреннюю.

С внешней стороны конфликт представляет собой реальное состязание двух сил, противодействие друг другу участников расследуемого уголовного дела.

С внутренней стороны конфликт представляет собой, во-первых, как двустороннее решение взаимосвязанных и взаимоопределяющих, логических и мыслительных задач, лежащих в основе поведения «процессуальных противников» и направляющих ход реального состязания и во-вторых, как соотношение различных информационных систем, как своего рода взаимосвязь субъектов, сообщающих, принимающих, и использующих информацию друг о друге.

Конфликтные ситуации бывают двух видов: со строгим соперничеством, когда интересы диаметрально противоположны и победа одной стороны означает поражение другой, и с нестрогим соперничеством, когда пересекаются не настолько противоположные цели и интересы сторон.

Большинство конфликтных, ситуаций, возникающих в процессе расследования уголовных дел, относится к второму виду и чаще всего являются результатом неправильно понятых интересов. Например, подозреваемый или обвиняемый, желая уклониться от ответственности за совершенное преступление, дает ложные показания или, например, следователь добивается признания вины от невиновного. Осознание «процессуальными соперниками» процесса общественных интересов и подлинных интересов личности нередко устраняет такое соперничество, исчерпывает конфликт.

В процессе расследования зачастую решаются две противоположные, но взаимосвязанные и взаимно определяющие задачи. Подозреваемый или обвиняемый, т.е. лицо, совершившее преступление, принимая во внимание возмож-

ность использования следователем тех или иных способов и приемов, старается осложнить их применение, тем самым старается уклониться от ответственности утаив истину. В свою очередь следователь, принимающий в расчет возможные способы совершения и сокрытия преступления, старается установить скрываемые факты, и при этом нейтрализовать сопротивление заинтересованных лиц, обеспечить наказание виновного лица.

Таким образом, «процессуальные противники» стремятся мыслить за другого. При этом успех зависит от достаточности, доподлинности и точности осведомленности одной стороны о другой. Чтобы результативно, разумно и правомерно воздействовать на людей, нужно знать, осознавать и предусматривать сложные психические закономерности, определяющие позицию участников процесса и в первую очередь тех, кто явно или скрыто противостоит следователю.

В психологическом анализе конфликтных ситуаций в уголовном расследовании на первый план выдвигается вопрос о том, как рассуждают и принимают решения соперничающие стороны. В психологии такая умственная и интеллектуальная работа обозначается термином «рефлексия», то есть размышление, связанное с имитацией рассуждений, намерений и предположительных действий противника с одновременным анализом собственных рассуждений и выводов, т.е. умственное моделирование ситуации.

Чтобы определить психологическую сторону тактических расчетов, вариаций и комбинаций, представим себе такой эпизод: следователь приступает к розыску предположительного преступника, скрывшегося с места совершения преступления. Наиболее вероятно предположительный преступник мог уйти из определенной местности только двумя путями: один из них (“А”) удобнее для движения, но проходит по местам с большим количеством людей, поэтому опаснее, а вот другой путь (“Б”) труднее, но менее опасен, так как практически безлюден. Преследуемый предполагаемый преступник рассуждает так: «Путь “Б” надежнее “А”, поэтому я выбираю путь “Б”».

Следователь, оценив обстановку, должен воспроизвести ход рассуждения преступника: «Он знает, что путь “Б”, для него надежнее, чем путь “А”, и поэтому выбирает “Б” — значит, я должен его преследовать по этому пути».

Однако, если предполагаемый преступник не уступает следователю в рефлексии, он может рассуждать так: «Следователь полагает, будто я, зная, что путь “Б” надежнее, двинусь по нему и стану гнаться по пятам по этому пути. Значит, я выбираю путь “А”».

Если следователь превосходит преступника в рефлексии, он, воссоздав мысленно ход рассуждения предполагаемого преступника и результат его мыслей, примет соответствующее решение и поймает разыскиваемого. Но может случиться и так, что преступник «переиграет» следователя в этом соревновании, более точно и на более высоком уровне моделируя решения своего процессуального противника.

Преимущество в рефлексивных рассуждениях позволяет следователю не только прогнозировать поведение своего процессуального соперника (подозреваемого, обвиняемого и др.), управляя тем самым и собственным поведением, но и активно влияет на рассуждения, формирует основания для принятия, требуемого и правильного решения.

Таблица 1. Пассивное и активное препятствование, оказываемое заинтересованными лицами в результатах и ходе расследования, с целью добиться выигрыша или не дать «победить» процессуальному противнику-следователю

Пассивное препятствование	Активное препятствование
неоказание помощи следствию	дача ложных показаний следователю
невыполнение требуемых действий следователя	обман, сокрытие и уничтожение нужных предметов
несообщение запрашиваемых сведений следователем	уклонение от явки к следователю
невыдача искомых предметов следователю	создание инсценировок и лжедоказательств
неявка по вызову следователя	подстрекательство к даче ложных показаний
умолчание и отказ от дачи показаний	склонение к неповиновению и прямое сопротивление следователю

Для преодоления противодействия следователю необходимо в совершенстве владеть техникой психологической борьбы, чтобы, применяя лишь те методы, которыми допустимо пользоваться в процессе расследования, успешно противостоять уловкам заинтересованных лиц.

ГЛОССАРИЙ

Конфликт – открытое противоборство двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Конфликтная ситуация – состояние конфронтации двух и более социальных субъектов по поводу существующих между ними реальных и мнимых противоречий.

Конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Фрустрация – психическое состояние, вызываемое непреодолимыми трудностями, возникшими на пути к достижению цели; переживание неудачи.

Социальный конфликт – открытое противоборство двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Агрессия – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на причинение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека, группы людей и больших социальных общностей.

Интеракционизм – методологическое направление в современной социологии и социальной психологии, ключевой идеей которого является социальное взаимодействие преимущественно в символическом содержании.

Междисциплинарное исследование – способ организации исследовательской деятельности, предусматривающий взаимодействие в изучении одного и того же объекта представителей различных дисциплин.

Враждебность – психологическая установка, готовность к конфликтному поведению.

Конкуренция – один из видов социального конфликта (особый вид борьбы), целью которой является получение прибыли, доступа к дефицитным благам и другой выгоды.

Математическая модель – это упрощенное описание реальности с помощью математических понятий.

Вооруженный конфликт – вооруженное противоборство между государствами или социальными общностями внутри отдельных государств, имеющее целью разрешение экономических, политических, национально-этнических и иных противоречий через ограниченное применение военной силы.

Ценность – обобщенные представления людей относительно целей и норм своего поведения. Обусловлены историческим опытом, экономическим положением и культурой.

Интерес – реальная причина осознанных социальных действий, в том числе и конфликтных, групп и индивидов. В основе интереса лежат непосредственные побуждения, потребности, мотивы.

Позиция – 1) устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках;

2) интегральная, наиболее обобщенная характеристика положения индивида в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

Причина конфликта – то явление, которое предопределяет его появление.

Коммуникация – передача сообщения, сознательное, построенное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника, построенное преимущественно на рациональной основе.

Психологическая несовместимость – это взаимоотношения людей, у которых мало общего и слишком большие различия в эмоциональных реакциях, вкусах, интересах, желаниях, взглядах, целях, характерах.

Децентрация – умение поставить себя на место другого человека и понять его интересы, к изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей.

Эмпатия – понимание эмоционального состояния другого человека, сопереживание и сочувствие.

Инцидент – первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.

Эскалация конфликта – резкая интенсификация борьбы оппонентов; та часть конфликта, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

Завершение конфликта – переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

Частичная нормализация отношений – процесс, при котором происходит осмысление своей позиции сторонами конфликта, коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру.

Полная нормализация отношений – процесс, при котором происходит осознание сторонами конфликта важности дальнейшего конструктивного взаи-

модействия, преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

Сотрудничество – тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникшего между ними противоречия, ориентируясь на сохранение позитивных отношений и опираясь на них в процессе взаимодействия.

Кооперация – тип взаимодействия, участники которого стремятся к разрешению возникшего противоречия независимо от фактора взаимоотношений между ними, опираясь на формальные возможности решения противоречий.

Конкуренция – тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники в первую очередь стремятся не к разрешению существующих между ними противоречий, а к победе над противоборствующей стороной средствами, используемыми при борьбе с противником.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Краткий словарь по социологии. НИЦ ИНФРА-М, 2022. – С. 254.
2. Гришина Н.В. (Серия «Мастера психологии») 2-е изд. СПб.: Питер, 2018. – С. 544.
3. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию. М., 2019. – С.56.
4. Альфред Адлер. Наука жить. — СПб.: Издательство: Питер, 2023 г.– С. 256.
5. Р. Фрейдджер, Д. Фейдимен. Теории личности и личностный рост. — учебник. — М.: Прайм-Еврознак, 2012. – С. 657.
6. Альфред Адлер. Понять природу человека. — СПб.: Прогресс, 2000. – С. 123
7. Костикова И. В. и др. Введение в гендерные исследования. (Серия «Классический университетский учебник») — 2-е изд. — М.: Аспект Пресс, 2019. – С. 252.
8. Современный словарь по общественным наукам, Москва: ИНФРА-М, 2013. – С. 314.
9. Определение мести в английском языке с помощью лексических словарей. Лексические словари | Русский. Архивировано с оригинала. 2020-11-1.
10. Сэр Фрэнсис Бэкон. «О мести». Англо-русский и русско-английский словарь лексической сочетаемости. Издательство Р.Валент, 2020. – С. 123.
11. Шёк, Гельмут. Зависть: Теория социального поведения / Пер. с англ. В. Кошкина, под ред. Ю. Кузнецова. — М.: ИРИСЭН, 2010. – С. 544.
12. Белкин Р.С. Криминалистика: проблемы, тенденции, перспективы. От теории – к практике. М.: Юрид. лит., 1988. – С. 304.
13. Файзуллина А.А. Особенности расследования умышленного уничтожения или повреждения чужого имущества, совершенного путем поджога: диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. Уральский государственный юридический университет. Екатеринбург, 2019. – С. 272.
14. Ратинов А.Р. Судебная психология для следователей. М., 1967. – С. 264-309.
15. Парнос Т. Общий обзор в Сб. «Американская социология». М., 2004. – С. 376.
16. Руткевич М. Социальный конфликт: философское измерение // Вестник Российской академии Наук, июнь, 1994. – С. 481.
17. Краткий словарь по социологии. М., 2022. – С. 99.
18. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию. М., 2022. – С. 56.

19. Байчик А.В. Массмедийное пространство ценностного конфликта автореф. дис. доктор политических наук. – Санкт-Петербург, 2022. – С. 479.
20. Методика диагностики жизнестойкости (С. Мадди в адаптации Д. Леонтьева). 2022, С. 321.
21. Немов, Р.С. Психологический словарь. М.: Владос, 2017. – 800 с.
22. Шабанов Л. В., Сметанкина Л. В. Семантика слов-понятий «противоречие» и «конфликт» и их вариантность // Конфликтология. 2018. № 1. Т. 13. С. 58–67.
23. Путиловский А. А. Ценности в элементах структуры конфликта // Конфликтология. 2014. № 5. С. 125–127.
24. Олейников С. В. Информационные институты и потоки: субъектобъектное измерение // Конфликтология. 2017. № 1. С. 224–238.
25. Социологические исследования. 2005. № 7. С. 142–143.
26. Нартова-Бочавер С.К. Дифференциальная психология, глоссарий 4-е изд., стер. - Москва: Флинта: МПСУ, 2015. - 280 с.